



## PR-SGI-011 Gestión de Respaldos

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Soporte Técnico
<b>Revisó:</b>	Control de Documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Operaciones

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	21/02/2019	Emisión inicial
2	23/09/2021	Actualización de alcance y desarrollo de todo el documento
3	19/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

**Clave del formato de procedimiento:** F-SGI-002 v3  
**Comentarios o dudas:** [sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

## Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados .....	5
7. Anexos.....	5

## 1. Objetivo

Garantizar la disponibilidad e integridad de la información de la organización mediante la ejecución de respaldos para que esta se encuentre lista para su uso.

## 2. Alcance

Este procedimiento considera la generación de respaldo de la infraestructura principal, siendo esta la siguiente: Servidores operativos y configuraciones de los equipos de comunicaciones, sharepoint. Así como las peticiones de respaldo para equipos de cómputo.

## 3. Definiciones

- **Respaldo:** Es la copia de información a un medio del cual se pueda recuperar y restaurar la información original.
- **Restauración de los respaldos:** se refiere a recuperar parte o la totalidad de información desde una copia de respaldo la cual permita restaurar un sistema luego de un desastre.
- **Inconsistencia:** se refiere a que la información que se respalde permita su restauración posterior y no contenga errores lógicos o físicos.
- **Repositorio:** Un repositorio, depósito o almacén, es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos.

## 4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Soporte Interno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear carpeta para las áreas que requieran contar con un respaldo y establece los privilegios de acuerdo con la solicitud.</li><li>• Revisar el calendario de respaldos para ejecutar los respaldos en el periodo de finido.</li></ul> Generar pruebas de restauración para validar la integridad de los datos <ul style="list-style-type: none"><li>• Genera los respaldos de los equipos que le sean solicitados derivado de una situación especial</li></ul>
Responsable de área	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para la información de equipos de cómputo, es el responsable de validar que la información respaldada se encuentre correcta y completa.</li></ul>
Gerente de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoya con soluciones, si Soporte interno no cuenta con el albedrío para darle solución.</li><li>• Acompañar a soporte técnico en la ejecución de pruebas de restauración.</li></ul>
Líder del SGI	En conjunto con el Gerente de operaciones, verificarán que se lleven a cabo los respaldos como se encuentre definido en este documento.

## 5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Revisa calendario	Soporte técnico	Revisa calendario de respaldos para ejecución según corresponda, así como criterios por tipo de infra- estructura (anexo 1)	Calendario de respaldos F-SOP-004
2.	Ejecuta respaldo	Soporte técnico	Realiza el respaldo de información de la infraestructura que le corresponde, de acuerdo con los criterios por tipo de infraestructura (anexo 1)	No aplica
3.	Registra	Soporte técnico	Realiza el registro de la ejecución del respaldo en el calendario de respaldos.	Calendario de respaldo F-SOP-004
4.	Realiza prueba de restauración	Soporte técnico	Realiza la comprobación de integridad del archivo de respaldo, según corresponda con cada infraestructura.	Pantallas
5.	Valida	Soporte	Valida si se requieren respaldos ¿Se requiere realizar otro respaldo que no se encuentre calendarizado? Si, ir al paso 6 No, ir al paso 1	No aplica
6.	Solicita respaldo	Solicitante/ Líder de área	Envía indicación para ejecutar respaldo	Correo electrónico o llamada telefónica, chat o teams.
7.	Ejecuta respaldo	Soporte	Realiza el respaldo solicitado	No aplica
8.	Notifica	Soporte	Notifica al solicitante o líder de área y comparte respaldo.	Carpeta de Respaldo
Fin del procedimiento				

## 6. Documentos relacionados

- M-SGI-002 Manual de Políticas del SGI

## 7. Anexos

### Criterios por tipo de infraestructura

	Servidores operativos	Sharepoint	Equipos de cómputo
Tipo	Snapshot	.Zip o .rar	Variado
Periodicidad	6 meses	6 meses	Periódica o por solicitud
Medio	HYPERV	Admin Office 365	One drive
Actividades para que se realizarán para el respaldo	<p>Usuario con privilegios de administrador ingresa al administrador de máquinas virtuales HYPERV, selecciona la máquina virtual a respaldar y en el menú de acciones selecciona "snap-shot", ejecuta la tarea y verifica la ubicación de destino, se corre el proceso y se espera a que finalice, una vez finalizado se verifica la integridad del archivo en cuanto a peso y extensión debidamente creada.</p>	<p>Verificar que la cuenta de usuario que realiza este procedimiento sea miembro del grupo de administradores</p> <p>Inicie la administración central en Admin Office 365.</p> <p>En Administración central, en la página de inicio, en la sección "Copia de seguridad y restauración", se da clic en "Realizar una copia de seguridad" de la colección de sitios.</p> <p>En la página Copia de seguridad de la colección de sitios, seleccionamos los sitios a respaldar, seleccionamos la ruta de almacenamiento y damos clic en "Iniciar copia de seguridad".</p> <p>Al finalizar el proceso podremos ver una copia fiel de los archivos en formato .zip</p>	<p>De manera predeterminada One drive elige respaldo lo contenido en sitios como "documentos" y "escritorio" así como la carpeta global "One drive", de este modo se sincroniza lo ubicado en estas carpetas al momento.</p> <p>Usuario final es el responsable de colocar lo relevante en estos sitios para asegurar la alta disponibilidad de la misma.</p>

## Políticas

- Es responsabilidad del líder de área garantizar que la información almacenada en los equipos de cómputo del personal a su cargo sea respaldada de manera periódica.
- Los respaldos a la infraestructura se ejecutarán de acuerdo con el “anexo 1. Criterios por tipo de infraestructura” asegurando el nivel de acceso, clasificación, seguridad y tiempo de retención.
- El área de soporte técnico es responsable de las copias de seguridad, las cuales deben realizarse periódicamente, así como ejecutar pruebas de recuperación y calidad de la información.