



MAPA DEL PROCESO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS

FECHA DE ELABORACIÓN: 11/10/2016

DUEÑO DEL PROCESO: SUPERVISOR OPERATIVO DEL CAU.

OBJETIVO DEL PROCESO: MANTENER LA CAPACIDAD ACEPTABLE DE LA BASE DE DATOS PARA GARANTIZAR UN CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA HERRAMIENTA

INDICADOR DE DESEMPEÑO: % DE CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD

FORMULA: TAMAÑO DE LA BD MENSUAL - TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR * 100 / LA CAPACIDAD TOTAL DE ALMACENAMIENTO

PERIODO DE EVALUACIÓN: MENSUAL VALOR OBJETIVO / CRITERIO: <= 500MB

DOCUMENTOS INTERNOS
PROCEDIMIENTO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN INCIDENCIAS
INSTRUCTIVO DE CONFIGURACIÓN DE PLAN DE MANTENIMIENTO

REGISTROS

FORMATO DE BITÁCORA

DOCUMENTOS EXTERNOS

NO APLICA

CONTROL DE ENTRADA

VERIFICAR QUE EL RESPALDO DE LOS DIAS VIERNES SE REALIZÓ CORRECTAMENTE.

CONTROL DE SALIDA

• VALIDACIÓN DE ARCHIVOS EN REPOSITORIO.
• REGISTRO DE ACTIVIDADES EN BITÁCORA.

ENTRADA/PROVEEDOR:
SUPERVISOR DE CAU

RESPALDO DIARIO DE TODOS LOS ELEMENTOS DEL SAI, IMÁGENES DEL SISTEMA O SGC.

PROCESO

• CONECTAR A SERVIDORES.
• GENERACIÓN DE ESTRUCTURA PARA EL RESPALDO EN REPOSITORIO EN NAS.
• EXPORTACIÓN DEL RESPALDO DE LOS DIFERENTES SERVIDORES A REPOSITORIO.
• CREACIÓN DE RESPALDOS DE REPORTES BI PUBLISHER.
• EXPORTACIÓN DEL RESPALDO DE REPORTES A REPOSITORIO.

SALIDA/CLIENTE:
COORDINADOR DEL CAU

RESPALDO DE ELEMENTOS DE SAI, IMÁGENES O SGC EN REPOSITORIO O UNIDADES MAGNÉTICAS (DVD).

INFRAESTRUCTURA

• SERVIDORES DEL SISTEMA SAI.
• EQUIPO DE CÓMPUTO HABILITADO CON CONECTIVIDAD POR VPN E INTERFASE DEL SISTEMA SIEBEL.
• UNIDAD DE ALMACENAMIENTO EXTERNA (REPOSITORIO) Y DVD.
• GAVETA DE RESGUARDO.

RECURSOS HUMANOS

1 SUPERVISOR DE CAU
1 AGENTE TELEFÓNICO

RECURSOS FINANCIEROS

NO APLICA.

Elaboró

Itzi Sarai Mateo Lechuga
Dueño del proceso

Revisó

Rocío Palacios Solano
Coordinador del CAU

Autorizó

Raquel Torres Frausto
Coordinador de Gestión

*REVISIÓN: 6

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación * Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A. * El formato no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.