

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-03	DICIEMBRE 2017	05	Página 1 de 7

INDICE

Objetivo	2
Normas de Operación	3
Descripción Narrativa	4
Diagrama de Flujo	6
Control de Cambios.	7

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-03	DICIEMBRE 2017	05	Página 2 de 7

Objetivo

Atender los requerimientos de las áreas usuarias en relación a servicios informáticos con el fin de satisfacer las necesidades del manejo de la información en la CONSAR.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE DE PROCESO	SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

Normas de Operación

- Los usuarios que necesiten algún servicio de informática, deberán utilizar el sistema SISTIC para solicitar sus requerimientos e incluir sus términos y alcances en caso de que aplique, con la autorización por medio de firma electrónica del funcionario encargado del área solicitante.
- El personal de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información es la encargada de administrar los requerimientos de los usuarios, referentes a servicios informáticos y darle atención a las solicitudes en estricto orden de acuerdo a como sean recibidas.
- La Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información es la responsable de evaluar y determinar si procede la solicitud presentada por los usuarios.
- La Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información es la responsable de llevar el seguimiento de las solicitudes de requerimientos de los usuarios.
- El sistema SISTIC, o en su defecto la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información es quien determina qué persona del área de sistemas será asignada como responsable de cumplir con la orden de trabajo recibida.
- El personal de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información es el encargado de determinar el tiempo estimado de trabajo que requerirá la elaboración y desarrollo de la tarea encomendada. El sistema SISTIC se encarga de informar al usuario de los tiempos proyectados.
- El sistema SISTIC se encarga de solicitar de manera automática la evaluación del usuario en la solicitud asignada, después de la notificación de que se ha atendido la misma.
- La Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información analizará las calificaciones recibidas al personal del área por los servicios ejercidos, para mejora en la calidad de servicios futuros y mejora en la administración de su personal.

Descripción Narrativa

Responsable	Actividad
Usuario	<p>1.1 Si tiene un requerimiento de informática, genera una solicitud (TIC) utilizando para ello, el sistema SISTIC que se encuentra en la siguiente URL https://sistic.aplicativoconsar.mx/ donde manifiesta su requerimiento. La cuenta de acceso al sistema es la misma con la que se conecta a su equipo (cuenta de usuario).</p>
	<p>1.2 La solicitud requisitada es enviada al funcionario encargado del área solicitante, a fin de recabar su autorización.</p>
Responsable del área del usuario	<p>2.1 El funcionario encargado del área recibe notificación vía correo de la solicitud para su revisión y aprobación.</p>
	<p>2.2 La solicitud no procede: El funcionario rechaza la solicitud con la explicación apropiada y el sistema SISTIC se la regresa al usuario solicitante.</p>
	<p>2.3 La solicitud procede: El funcionario autoriza la solicitud por medio de su firma electrónica y el sistema SISTIC la envía a la Dirección de Informática para su atención.</p>
Personal de la Dirección de Informática	<p>3.1 Recibe la solicitud de requerimientos del área usuaria por medio de notificaciones vía correo electrónico generadas por el sistema SISTIC.</p>
	<p>3.2 El ingeniero analiza si procede o no la solicitud o si requiere información complementaria.</p>
	<p>3.3 La solicitud no procede: Rechaza la solicitud en el sistema registrando los comentarios del rechazo para su ajuste, corrección, agregación de información o derogación.</p>
	<p>3.4 La solicitud procede: En caso de que los servicios solicitados tengan un nivel de servicio establecido en el SISTIC, el sistema calcula automáticamente la fecha y hora en que se deberá resolver cada servicio.</p>

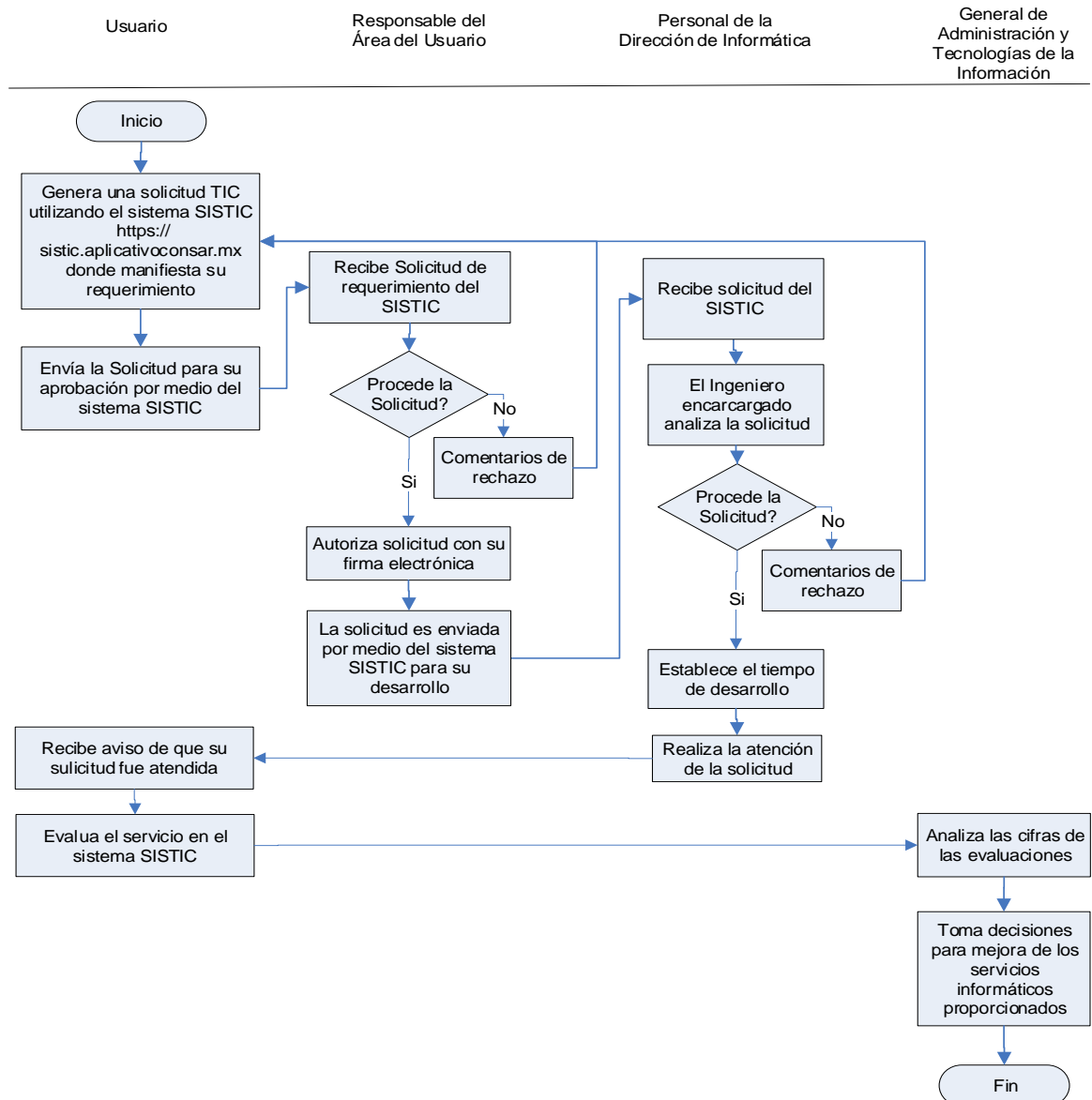
Recepción de Requerimiento de las Áreas

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-03	DICIEMBRE 2017	05	Página 5 de 7
<p>Si hay servicios especiales que no cuentan con un nivel de servicio establecido en el SISTIC, el ingeniero evalúa el tiempo que le ocupará atender la petición y define el número de horas hábiles.</p> <p>Comienza la atención de la solicitud a fin de cumplir con la fecha y horas límites que se registraron en el sistema, ya sea de forma automática o manual.</p>			
Usuario	4.1	Recibe un aviso vía correo electrónico generado por el sistema SISTIC, de que su solicitud fue atendida.	
	4.2	Se le solicita que registre en el mismo sistema su evaluación de la atención de la solicitud.	
Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información	5.1	Analiza los datos de las evaluaciones de las solicitudes	
	5.2	Toma decisiones para la mejora de los servicios de informática.	

5

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-03	DICIEMBRE 2017	05	Página 6 de 7

Diagrama de Flujo



Control de Cambios.

No DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
05	Diciembre 2017	Se registra el nuevo método de atención de solicitudes TIC por medio del sistema SISTIC que permite que el proceso sea 100% electrónico, en remplazo del sistema híbrido que utilizaba un formato impreso y un sistema de control soportado por Ultimus 8
04	Julio 2012	Se hacen modificaciones en todo el documento para actualizar el título de la solicitud de requerimientos a "FPDGI-03-01 Solicitud de apoyo en Tecnologías de la Información" y también se cambia el nombre de la unidad administrativa de la DGI por "Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información".
03	Agosto 2008	Se modifica el formato de la Solicitud a la DGI para agregar una sección donde el usuario pueda evaluar la calidad del servicio. Se modifican diversas secciones para hacer más descriptivo el procedimiento. Se modifica la hiperliga de acceso a la solicitud de la DGI: http://www.intranet_consar.gob.mx/informatica/index_requerimientos.shtml
02	Enero 2008	Se modifican los tiempos respecto a cancelación de solicitudes, respecto de la comunicación de fechas de inicio y término entre la DGI y los usuarios, se agrega al Director General adjunto como persona autoriza a solicitar requerimientos y se agrega un campo de Fecha Real de Término de los trabajos solicitados.
01	Octubre 2006	Se modificó el FPDGI-03-01 Solicitud a la Dirección General de Informática agregándose en la parte de "Requerimiento" la siguiente leyenda: "El Ingeniero asignado al servicio deberá comunicarle por correo electrónico en un máximo de 6 horas, las fechas estimadas de inicio y término de los trabajos solicitados; en caso de no ser así, favor de mandar un correo a la Dirección General de Informática (jasanchez@consar.gob.mx)", por lo cual se reemplazó la imagen de dicho formato y se cambió la referencia a la ubicación dentro de la intranet, anteriormente la liga era http://www.intranet_consar.gob.mx/informatica/index_sistemas.htm ahora la liga es http://www.intranet_consar.gob.mx/informatica/index_funciones.shtml El diagrama de flujo también se actualizo debido al cambio en la liga de intranet.
00	Septiembre 2006	Creación del Procedimiento de Recepción de Requerimiento de las Áreas

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 1 de 26

INDICE

Objetivo	2
Normas de Operación	3
Descripción Narrativa	5
Diagrama de Flujo	9
Anexos	10
Anexo 1 Reportes a la DGI	11
Anexo 2 Reportes al Área de Soporte Técnico	21
Referencias	26
Control de Cambios.	26

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 2 de 26

Objetivo

Brindar el Soporte Técnico a los usuarios de la CONSAR con problemas o dudas de software y hardware en sus equipos y sistemas de cómputo, con la finalidad que puedan realizar sus labores oportunamente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE DE PROCESO	SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 3 de 26

Normas de Operación

- La Dirección de Informática a través del área de Soporte Técnico, tiene la responsabilidad de atender a los usuarios de la CONSAR en todo lo referente a los servicios de cómputo personal.
- La Dirección de Informática es la responsable de proporcionar el servicio de Soporte solo a equipos que sean propiedad de la CONSAR, software desarrollado por la misma y software gratuito y/o comercial previamente autorizado, o aquellos equipos que sean propiedad de terceros que estén haciendo uso de la red interna de datos con una función específica en la CONSAR (proveedores, auditores, etc.).
- La Dirección de Informática debe proporcionar una inducción de seguridad a todos los usuarios de nuevo ingreso, con el objeto de dar a conocer de forma general, las políticas que aplican en los accesos a los servicios de red, telefonía, la página WEB de la CONSAR, etc..
- Todos los usuarios de la CONSAR podrán solicitar asesoría y/o Soporte Técnico en el momento que lo requieran.
- Los usuarios de la CONSAR que requieran cualquier petición de:
 - Adquisiciones
 - Bases de datos
 - Connet Direct
 - Desarrollo de Sistemas
 - Firewalls
 - Información
 - MailMarshal
 - OSIRIS
 - Sistemas Operativos
 - Soporte Técnico
 - Telefonía
 - Websense
 - Firma Electrónica
 - Otros relacionados

Deben solicitarlo mediante una solicitud TIC en el sistema SISTIC <https://sistic.aplicativoconsar.mx> a la Dirección de Informática, describiendo la petición la cual debe ser autorizada por el encargado del área del usuario.

Para mayor detalle respecto a estos temas referirse al Anexo 1

- La Dirección de Informática recibe y evalúa las solicitudes de los usuarios recibidas mediante SISTIC y el sistema de manera automática las canaliza al personal más apto para realizar las gestiones pertinentes para su solución.
- Los usuarios de la CONSAR que requieran cualquier petición de:
 - Antivirus
 - Control de Acceso
 - Correo
 - Depuración de disco duro
 - No Break
 - OnBase
 - Power Point
 - Problemas Especiales

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 4 de 26

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| ○ Dominio | ○ Red |
| ○ Excel | ○ Software |
| ○ Firewall (Permisos) | ○ Telefonía (Problemas) |
| ○ Garantías | ○ Tiempos Muertos |
| ○ Hardware | ○ Websense |
| ○ Impresión | ○ Word |
| ○ Internet / Intranet | ○ Otros relacionados |

Deben solicitarlo al Área de Soporte Técnico.

Para mayor detalle respecto a estos temas referirse al Anexo 2

- En los reportes al Área de Soporte Técnico, el personal de atención captura una solicitud en el sistema de ticketing por cada reporte solicitado, en donde se describe la petición del usuario con detalles.
- El Área de Soporte Técnico evalúa las solicitudes hechas por los usuarios y las canaliza para realizar las gestiones pertinentes para su solución.
- La Dirección de Informática es el área encargada para hacer los trámites de envíos de equipos a garantías para su reparación. Se debe seguir lo establecido en el PDGI-15 Control de Reparaciones y Garantías. El personal de Soporte Técnico informará al usuario de los resultados que se deriven de estas actividades.
- Concluido cada servicio que haya realizado el personal de la Dirección de Informática, el sistema SISTIC le informa al usuario y le solicita su evaluación de acuerdo a la calidad del servicio recibido.
- Concluido cada servicio que haya realizado el personal del área de Soporte Técnico, envía al usuario un aviso vía correo electrónico generado con el sistema de ticketing y le solicita su evaluación para que éste califique de acuerdo a la calidad del servicio recibido.

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 5 de 26

Descripción Narrativa

Responsable	Actividad
Personal de la Dirección de Informática.	<p>1 A los usuarios de nuevo ingreso en la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genera los registros correspondientes para dar de Alta al usuario en los servicios de la red de acuerdo a lo establecido en el PDGI-09 y utilizando el FPDGI-09-01 Alta de Usuarios. • Les envía por correo electrónico, un documento de BIENVENIDA el cual contiene el directorio telefónico del personal que podrá ayudarlos en caso de que se presente alguna eventualidad con su equipo de cómputo y para informarle algunos aspectos de seguridad que le proporciona la Dirección de Informática. • Les imparte una inducción de seguridad para darle a conocer las políticas de acceso a activos de información y comunicaciones.
Personal de Soporte Técnico.	<p>2 A los usuarios de nuevo ingreso en la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la configuración inicial del equipo del usuario siguiendo lo establecido en FPDGI-09-01 Alta de Usuarios. • Les proporciona una breve explicación respecto a los servicios de red (login / logout), correo electrónico, servicios de impresión y uso de la intranet. • Les asesora para aclarar cualquier duda acerca del uso de la red, software y temas relacionados con equipos de cómputo.
Personal de la Dirección de Informática.	<p>3 A los usuarios de retiro de la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da de Baja al usuario de los registros de los servicios de la red de acuerdo a lo establecido en el PDGI-09 y utilizando el FPDGI-09-02 Baja de Usuarios.
Personal de Soporte Técnico.	<p>4 A los usuarios de retiro de la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta las actividades señaladas en el FPDGI-09-02 Baja de Usuarios.
Usuario	<p>5 Realiza una solicitud de requerimiento de algún servicio respecto a cualquier tema especificado en el Anexo 1 mediante el uso del sistema SISTIC utilizando la URL https://sistic.aplicativoconsar.mx, la cual debe ser autorizada por el encargado del área del usuario y debe estar plenamente justificada y documentada.</p>
Personal de la Dirección de Informática.	<p>6 Analiza las solicitudes recibidas por medio del sistema SISTIC, el cual las asigna automáticamente al ingeniero más apto para que atienda el problema.</p> <p>El sistema SISTIC establece los tiempos de solución de acuerdo al nivel de servicio correspondiente o en caso de que se trate de una petición</p>

Atención a Usuarios en Servicios de Cómputo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 6 de 26

que no tiene nivel de servicio fijo, el ingeniero determina la fecha de solución manualmente.

Ejecuta la petición y entrega los resultados al usuario.

- Considera cerrada la solicitud.

Usuario	7	Solicita el servicio de Soporte Técnico a la Dirección de Informática para la asesoría en la utilización de los bienes y/o servicios informáticos, o por el reporte del mal funcionamiento de los mismos o en general por cualquier tema especificado en el Anexo 2.
Personal de Soporte Técnico.	8	<p>Analiza e identifica el problema reportado y llena un ticket de servicio en el "Sistema de Soporte Técnico" con los datos del solicitante y el servicio requerido.</p> <p>Lleva a cabo un diagnóstico inicial del problema, notificando verbalmente de las posibles implicaciones al área usuaria.</p> <p>Mediante un análisis se asigna al ingeniero más apto para que atienda el problema, el cual determina la forma de solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención vía telefónica. • Atención vía remota. • Atención en el lugar del usuario.
Personal de Soporte Técnico.	9	<p>En caso de solicitarse algún servicio de solución inmediata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resuelve el problema con recursos propios o con apoyo del proveedor de bienes informáticos correspondiente (ver Procedimiento de Mantenimiento Correctivo al Equipo de Cómputo PDGI-26). • Considera cerrada la solicitud.
Personal de Soporte Técnico.	10	<p>En caso de solicitarse la instalación de algún software registrado en la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le indica al usuario que debe registrar una Solicitud en el sistema SISTIC para hacer ese requerimiento el cual debe ser autorizado por el encargado del área del usuario y debe estar plenamente justificado. • Evalúa la solicitud de instalación de software. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la solicitud es autorizada. <ul style="list-style-type: none"> ♦ Revisa el control de licencias disponibles. ♦ Si existen licencias disponibles del software solicitado. <ul style="list-style-type: none"> ▫ Realiza la instalación del software solicitado.
Personal de la Dirección de Informática.		
Personal de Soporte Técnico.		

Atención a Usuarios en Servicios de Cómputo

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 7 de 26

Personal de la Dirección de Informática.		<ul style="list-style-type: none"> ♦ Si no existen licencias disponibles del software solicitado. <ul style="list-style-type: none"> ▫ Niega la instalación explicando el motivo. ▫ Anota el software requerido para agregarlo en la lista de compras del siguiente presupuesto. ○ Si la solicitud no es autorizada. <ul style="list-style-type: none"> ♦ Niega la instalación explicando el motivo.
Personal de Soporte Técnico.		<ul style="list-style-type: none"> • Considera cerrada la solicitud.
Personal de Soporte Técnico.	11	<p>En caso de solicitarse la instalación de algún software no registrado en la CONSAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le indica al usuario que debe generar una solicitud en el sistema SISTIC para hacer ese requerimiento el cual debe ser autorizado por el encargado del área del usuario y debe estar plenamente justificado. • Solicita al usuario el número de licencia del software a instalar. • Instala el software solicitado. • Considera cerrada la solicitud.
Personal de Soporte Técnico.	12	<p>En caso de solicitarse el respaldo de información de algún equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigue lo establecido en el PDGI-19 Respaldo de Datos de Usuario. • Considera cerrada la solicitud.
Personal de Soporte Técnico.	13	<p>En caso de solicitarse la reparación de algún equipo de cómputo o periférico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigue lo establecido en el PDGI-15 Control de Reparaciones y Garantías. • Considera cerrada la solicitud.
Personal de la Dirección de Informática.	14	<p>En caso de que el servicio haya originado una solicitud en el sistema SISTIC y ese reporte haya sido concluido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema SISTC genera un correo automáticamente notificando la finalización del servicio y solicitando la evaluación del mismo.
Personal de Soporte Técnico.	15	<p>En caso de que el requerimiento haya originado un ticket de servicio en el "Sistema de Soporte Técnico" y ese reporte haya sido concluido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envía un correo al usuario desde el sistema de tickets de Soporte Técnico solicitando la evaluación del servicio.
Usuario	16	<p>Califica el servicio proporcionado por el personal de Dirección de Informática en el sistema SISTIC, en caso de no hacerlo, el sistema lo cierra automáticamente tras un tiempo prudente.</p> <p>Califica el servicio proporcionado por el personal de Soporte Técnico respondiendo al correo que envía el sistema de tickets de Soporte.</p>

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 8 de 26

La Coordinación
General de
Administración y
Tecnologías de la
Información

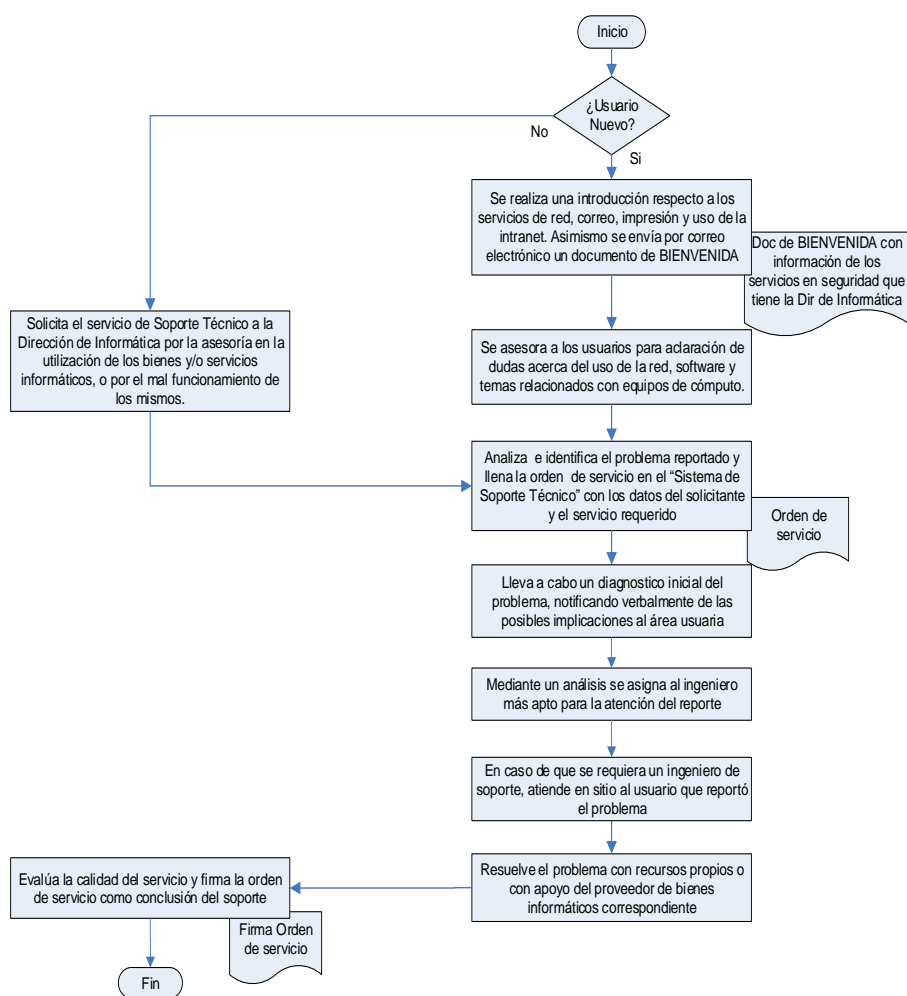
17 Evalúa las calificaciones de las solicitudes para mejora del servicio.

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 9 de 26

Diagrama de Flujo

Usuarios de la CONSAR

Dirección de Informática con apoyo de empresa externa para Soporte Técnico



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 10 de 26

Anexos



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 11 de 26

Anexo 1 Reportes a la DI

La siguiente tabla muestra el tipo de requerimientos que pueden ser solicitados a la Dirección de Informática mediante una solicitud registrada en el sistema SISTIC, la cual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Especificar el o los niveles de servicio correspondientes a cada una de las actividades que componen la Solicitud TIC
- Describir detalladamente el requerimiento, ya sea en las notas complementarias o con un documento adjunto.
- Contar con la autorización del encargado del área del usuario.

Tipo de Servicio	Nivel de servicio
ADQUISICION	ADQUISICION DE SOFTWARE RENOVACION DE CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
APLICATIVOS	ALTA DE USUARIO OSIRIS OACP BAJA DE USUARIO OSIRIS MANTENIMIENTO A CATALOGOS OSIRIS MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE OSIRIS PERMISO A MODULOS OSIRIS ALTA DE USUARIO ISIS BAJA DE USUARIO ISIS MANTENIMIENTO A CATALOGOS ISIS MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE ISIS MODIFICAR VALIADACIONES A UN LAYOUT ISIS MUESTRA DE UN ARCHIVO ISIS PERMISO A MODULOS ISIS ALTA DE USUARIO INVENTARIOS BAJA DE USUARIO INVENTARIOS MANTENIMIENTO A CATALOGOS INVENTARIOS MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE INVENTARIOS PERMISO A MODULOS INVENTARIOS ALTA DE USUARIO SISET BAJA DE USUARIO SISET CREACION DE CUADROS INICIALES SISET MANTENIMIENTO A CATALOGOS SISET MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SISET MODIFICACION DE CUADROS INICIALES SISET PERMISO A MODULOS SISET ALTA DE USUARIO CONTABILIDAD BAJA DE USUARIO CONTABILIDAD MANTENIMIENTO A CATALOGOS CONTABILIDAD MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE CONTABILIDAD PERMISO A MODULOS CONTABILIDAD

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 12 de 26

ALTA DE USUARIO SEMPA
 BAJA DE USUARIO SEMPA
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SEMPA
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SEMPA
 PERMISO A MODULOS SEMPA
 ALTA DE USUARIO COTI
 BAJA DE USUARIO COTI
 INCORPORACION DE PLANTILLAS COTI
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS COTI
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE COTI
 NO ASIGNACION DE CONSULTAS COTI
 PERMISO A MODULOS COTI
 SOLICITUD DE VACACIONES COTI
 ALTA DE USUARIO SICIT
 BAJA DE USUARIO SICIT
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SICIT
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SICIT
 PERMISO A MODULOS SICIT
 ACTUALIZACION DE ESTRUCTURA FUNCIONAL SICOD
 ACTUALIZACION EN LA TAREA DE ASISTENTE SICOD
 ALTA DE USUARIO SICOD
 BAJA DE USUARIO SICOD
 ACTUALIZACION DE PLANTILLAS SICOD
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SICOD
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SICOD
 PERMISO A MODULOS SICOD
 ACTUALIZACION/MODIFICACION DE FOLIOS SISAT
 ALTA DE USUARIO SISAT
 BAJA DE USUARIO SISAT
 INCORPORACION DE PLANTILLAS SISAT
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SISAT
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SISAT
 PERMISO A MODULOS SISAT
 ALTA DE USUARIO SIAPRE
 BAJA DE USUARIO SIAPRE
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SIAPRE
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SIAPRE
 PERMISO A MODULOS SIAPRE
 ALTA DE USUARIO SIPAJ
 BAJA DE USUARIO SIPAJ
 MANTENIMIENTO A CATALOGOS SIPAJ
 MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SIPAJ
 PERMISO A MODULOS SIPAJ
 ALTA DE USUARIO SICREV

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 13 de 26

	BAJA DE USUARIO SICREV MANTENIMIENTO A CATALOGOS SICREV MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SICREV PERMISO A MODULOS SICREV ALTA DE USUARIO SICLA BAJA DE USUARIO SICLA MANTENIMIENTO A CATALOGOS SICLA MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SICLA PERMISO A MODULOS SICLA ALTA DE USUARIO SISAN BAJA DE USUARIO SISAN MANTENIMIENTO A CATALOGOS SISAN MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SISAN PERMISO A MODULOS SISAN ALTA DE USUARIO SIREPP BAJA DE USUARIO SIREPP MANTENIMIENTO A CATALOGOS SIREPP MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SIREPP PERMISO A MODULOS SIREPP ALTA DE USUARIO SISVIG BAJA DE USUARIO SISVIG MANTENIMIENTO A CATALOGOS SISVIG MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SISVIG PERMISO A MODULOS SISVIG ALTA DE USUARIO DISAR BAJA DE USUARIO DISAR MANTENIMIENTO A CATALOGOS DISAR MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE DISAR PERMISO A MODULOS DISAR
BASES DE DATOS ORACLE	ACTUALIZACION (PLANCHADO) DE UNA INSTANCIA ORACLE ALTA DE USUARIO ORACLE ASIGNACION,CAMBIO,ELIMINACION DE PERMISOS EN ORACLE AUMENTO DE ESPACIO EN DISCO EN ORACLE CREACION DE NUEVA INSTANCIA ORACLE CREACION, CRECIMIENTO DE TABLESPACE ORACLE CREACION,ELIMINACION DE ESQUEMA EN ORACLE CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE OBJETOS ORACLE ELIMINACION DE INSTANCIA ORACLE ELIMINACION DE PROCESOS (KILL) EN ORACLE EXTRACCION,CARGA DE INFORMACION EN ORACLE RESPALDO ESPECIAL DE UNA INSTANCIA ORACLE
BASES DE DATOS SQL SERVER	ACTUALIZACION (PLANCHADO) DE BASE DE DATOS SQL SERVER

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 14 de 26

BUSINESS OBJECTS	<p>ALTA DE USUARIO SQL SERVER</p> <p>ASIGNACION,MODIFICACION,ELIMINACION DE PERMISOS EN SQL SERVER</p> <p>COPIADO DE BASE DE DATOS SQL SERVER</p> <p>CREACION,ELIMINACION DE BASE DE DATOS SQL SERVER</p> <p>RENOMBRADO DE UNA BASE DE DATOS SQL SERVER</p> <p>RESPALDO A DISCO DE UNA BASE DE DATOS SQL SERVER</p> <p>ASIGNACION DE PERMISOS SOBRE REPORTES</p> <p>CALENDARIZACION DE REPORTES</p> <p>CALENDARIZAR ENVIO DE REPORTE</p> <p>CREACION DE UN REPORTE</p> <p>MODIFICACION DE REPORTES</p>
CONNECT DIRECT	<p>ALTA, BAJA Y/O ACTUALIZACION NUEVO NODO CONNECT DIRECT</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE NODO EN CONNECT DIRECT</p> <p>PRUEBAS CAMBIO DE NODO CONNECT DIRECT</p> <p>PRUEBAS CAMBIO DE NODO</p>
FIREWALLS	<p>CALIDAD DE SERVICIO QoS - FIREWALL</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE CONEXION VIA VPN - FIREWALL</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE NUEVO OBJETO DE HOST - FIREWALL</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE NUEVO OBJETO DE SITIO - FIREWALL</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE PUERTO TCP/UDP - FIREWALL</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE REGLAS (FW/NAT) - FIREWALL</p> <p>PERMISOS O EXCLUSIONES DE IPS - FIREWALL</p>
FIRMA ELECTRONICA (SIE)	<p>ACTUALIZACION DE CERTIFICADO</p> <p>ALTA DE USUARIO AUTORIZADO</p> <p>BAJA DE USUARIO AUTORIZADO</p>
APLICATIVOS	<p>CONFIGURACION/ALTA DE CUENTA DE CORREO SIE</p> <p>APOYO A REVISION DE FORMATO PLANO OSIRIS</p> <p>DESARROLLO DE FORMATOS LAYOUTS OSIRIS</p> <p>PRUEBAS DE INTEGRACION DE FORMATOS LAYOUT OSIRIS</p> <p>PUESTA A PRODUCCION DE FORMATOS LAYOUTS OSIRIS</p>
INFORMACION APLICATIVOS	<p>REVISION DE FORMATOS LAYOUTS OSIRIS</p> <p>APOYO A REVISION DE FORMATO PLANO ISIS</p> <p>DESARROLLO DE FORMATOS LAYOUTS ISIS</p> <p>PRUEBAS DE INTEGRACION DE FORMATOS LAYOUT ISIS</p> <p>PUESTA A PRODUCCION DE FORMATOS LAYOUTS ISIS</p>
INFORMACION	<p>REVISION DE FORMATOS LAYOUTS ISIS</p> <p>CARGA A UNA BASE DE DATOS</p> <p>CARGA DE INFORMACION EN BASE DE DATOS SQL SERVER</p>

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 15 de 26

	DESCIFRADO DE INFORMACION
	DESENCRIPCION DE INFORMACION
	RESGUARDO DE INFORMACION EN BOVEDA
	COPIADO DE INFORMACION A DIRECTORIO / FILESYSTEM
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE POLITICA DE
	RESPALDO DE INFORMACION EN SERVIDOR
	DEPURACION DE INFORMACION
	MIGRACION DE INFORMACION A OTRO SERVIDOR
	RESTAURACION DE INFORMACION
INTRANET	ACTUALIZACION DE INFORMACION INTRANET
	CREACION DE SUBSITIO
	MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE
	PERMISO A MODULOS
INVENTARIO	CREACION DE RESGUARDOS DE BIENES INFORMATICOS
	CREACION DE RESGUARDOS DE SOFTWARE
	GENERACION DE REPORTES
LYNC	ALTA DE USUARIO EN MICROSOFT LYNC
	BLOQUEO,DESBLOQUEO DE REMITENTE O DOMINIO DE
MAILMARSHAL	CORREO EN MAILMARSHAL
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE REGLAS EN
	MAILMARSHAL
	DESBLOQUEO MANUAL DE MENSAJES DE CORREO VALIDOS
	CON MAILMARSHAL
PAGINA WEB	ACTUALIZACION DE INFORMACION PAGINA WEB
	CREACION DE SUBSITIO
	MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE
REDES Y COMUNICACIONES	CONFIGURACION PARA NUEVAS CONEXIONES EN REDES Y/O
	COMUNICACIONES
	CREACION DE NUEVAS REDES Y/O COMUNICACIONES
	MONITOREO DE REDES Y/O COMUNICACIONES
SERVIDORES UNIX	ASIGNACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE PERMISOS EN
	SERVIDOR UNIX
	CREACION,ELIMINACION DE UN SERVIDOR FISICO UNIX
	CREACION,ELIMINACION DE UN SERVIDOR VIRTUAL SOBRE
	PLATAFORMA UNIX
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE CRONES O
	DEMONIOS EN SERVIDOR UNIX
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE UN DIRECTORIO
	COMPARTIDO POR SAMBA EN SERVIDOR UNIX
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE UN FILESYSTEM
	EN SERVIDOR UNIX
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE UN FILESYSTEM
	COMPARTIDO POR NFS EN SERVIDOR UNIX
	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE USUARIO EN
	SERVIDOR UNIX
	ELIMINACION DE PROCESOS (KILL) EN SERVIDOR UNIX
	INSTALACION DE SOFTWARE EN SERVIDOR UNIX

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 16 de 26

SERVIDORES VIRTUALES CONSAR	<p>PERMISOS PARA ACCESO POR SESION GRAFICA A UN SERVIDOR UNIX</p> <p>PERMISOS PARA ACCESO POR SESION TIPO TEXTO (SSH) A SERVIDOR UNIX</p> <p>REINICIO DE UN SERVIDOR UNIX</p> <p>REINICIO DE UNA APLICACION, PROCESO O DEMONIO EN SERVIDOR UNIX</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE SERVIDOR VIRTUAL UBICADO EN CONSAR</p>
SERVIDORES WINDOWS	<p>ASIGNACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE PERMISOS EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>ASIGNACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE QUOTA EN DISCO DURO EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>AUMENTO DE ESPACIO EN UNA UNIDAD DE DISCO EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>CREACION DE ESTRUCTURA DE DIRECTORIOS EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>CREACION DE UN SERVIDOR WINDOWS FISICO</p> <p>CREACION,ELIMINACION DE UN SERVIDOR WINDOWS VIRTUAL</p> <p>CREACION,ELIMINACION DE UNIDAD DE DISCO ADICIONAL EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE UN RECURSO COMPARTIDO EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE USUARIO WINDOWS</p> <p>CREACION,MODIFICACION,ELIMINACION DE SITIO IIS EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>ELIMINACION DE UN SERVIDOR WINDOWS FISICO</p> <p>INSTALACION DE SOFTWARE EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>REINICIO DE UN SERVICIO EN SERVIDOR WINDOWS</p> <p>REINICIO DE UN SERVIDOR WINDOWS</p>
SHAREPOINT	<p>AJUSTES A LA APARIENCIA O NAVEGACION DE UN SITIO SHAREPOINT</p> <p>ASIGNACION DE PERMISOS DE APROBACION DE DOCUMENTOS EN SHAREPOINT</p> <p>ASIGNACION DE PERMISOS DE LECTURA EN SHAREPOINT</p> <p>ASIGNACION DE PERMISOS DE LECTURA Y MODIFICACION EN SHAREPOINT</p> <p>COPIADO DE SITIO SHAREPOINT</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE BIBLIOTECA SHAREPOINT</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE SITIO SHAREPOINT</p> <p>CREAR ENCUESTA EN SHAREPOINT</p> <p>ELIMINAR PERMISOS DE LECTURA EN SHAREPOINT</p> <p>ELIMINAR PERMISOS DE LECTURA Y MODIFICACION EN SHAREPOINT</p>

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 17 de 26

SOPORTE TECNICO - EQUIPOS

MODIFICACION DE PARAMETROS DE UN SITIO SHAREPOINT
ASIGNACION, CAMBIO, REASIGNACION DE EQUIPO (SOPORTE TECNICO)
DIAGNOSTICO DE FALLAS EN NO-BREAK (SOPORTE TECNICO)
EJECUCION DE FORMATO 14 A EQUIPOS EXTERNOS (SOPORTE TECNICO)
INSTALACION DE PERIFERICOS (SOPORTE TECNICO)
MOVIMIENTO FISICO DE EQUIPO (SOPORTE TECNICO)
PREPARACION DE EQUIPOS EN SALA DE CONFERENCIAS (SOPORTE TECNICO)
REPLAZO, REPARACION DE FALLAS EN COMPONENTES DE EQUIPO (SOPORTE TECNICO)

SOPORTE TECNICO - IMPRESION

ASESORIA PARA IMPRESION PERSONALIZADA (SOPORTE TECNICO)
DIAGNOSTICO Y/O RESOLUCION DE PROBLEMAS DE IMPRESION (SOPORTE TECNICO)
INSTALACION, DESINSTALACION DE IMPRESORAS O MULTIFUNCIONALES EN EQUIPOS PC (SOPORTE TECNICO)
MANTENIMIENTO FISICO A IMPRESORAS DE CONSAR (SOPORTE TECNICO)

SOPORTE TECNICO - INFORMACION
SOPORTE TECNICO - SOFTWARE

RESPALDO DE INFORMACION DE EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
APOYO EN VALIDACION DE PERMISOS EN SHAREPOINT (SOPORTE TECNICO)
ASESORIA EN EL MANEJO DE DOCUMENTOS (SOPORTE TECNICO)
ATENCION A PROBLEMAS DE NAVEGACION EN INTERNET (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION UNA WIFI INSTITUCIONAL EN DISPOSITIVO PERSONAL AUTORIZADO (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE ACCESO VIA VPN EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE APLICACIONES EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE CONEXIONES A BASE DE DATOS EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE CORREO EN DISPOSITIVO TABLET O SMARTPHONE PERSONAL AUTORIZADO (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE CUENTA DE CORREO EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
CONFIGURACION DE RECURSO COMPARTIDO EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)
CREACION DE RECURSOS DE RED EN EQUIPO PC (MAPEO) (SOPORTE TECNICO)
DIAGNOSTICO DE PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD DE RED (SOPORTE TECNICO)
INSTALACION, DESINSTALACION, ACTUALIZACION DE SOFTWARE EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 18 de 26

	<p>MOVIMIENTO DE DIRECTIVAS DE SEGURIDAD LOCAL (SOPORTE TECNICO)</p> <p>PERSONALIZACION,REPARACION,REINSTALACION DE SOFTWARE EN EQUIPO PC (SOPORTE TECNICO)</p> <p>PROBLEMAS DIVERSOS EN DISPOSITIVOS MOVILES (SOPORTE TECNICO)</p> <p>REVISION DE EQUIPO POR VIRUS (SOPORTE TECNICO)</p>
SOPORTE TECNICO - SUMINISTRO	SUMINISTRO DE EQUIPO BAM O IPAD (SOPORTE TECNICO)
SOPORTE TECNICO - TELEFONIA	<p>APOYO AL USUARIO PARA CONFIGURAR CLAVES EN EQUIPOS TELEFONICOS (SOPORTE TECNICO)</p> <p>ASESORIA EN EL USO DE EQUIPO TELEFONICO (SOPORTE TECNICO)</p> <p>ASESORIA PARA REALIZAR LLAMADAS A CELULAR O LARGA DISTANCIA (SOPORTE TECNICO)</p> <p>CAMBIO FISICO DE EQUIPO TELEFONICO (SOPORTE TECNICO)</p>
TELEFONIA CELULAR	CONFIGURACION DE SMARTPHONES INSTITUCIONALES
TELEFONIA FIJA	<p>ASIGNACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE PERMISOS PARA LLAMADAS DE LD Y CELULAR (TELEFONIA)</p> <p>ATENCION A PROBLEMAS VARIOS DE LOS TELEFONOS (TELEFONIA)</p> <p>CONFIGURACION DE REGISTROS EN EL DIRECTORIO TEEFONICO QUE APARECE EN LAS PANTALLAS (TELEFONIA)</p> <p>CONFIGURACION DE TECLAS (TELEFONIA)</p> <p>CONFIGURACION DEL DIRECTORIO TELEFONICO: M7425 EXPRESS</p> <p>CONFIGURACIONES JEFE/SECRETARIA (TELEFONIA)</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE EXTENSIONES (TELEFONIA)</p>
ULTIMUS	<p>ABORTAR FOLIOS</p> <p>ALTA / BAJA DE USUARIO EN WORKFLOW</p> <p>INTEGRAR INFORMACION A EXPEDIENTE</p> <p>REASIGNACION DE FOLIOS</p>
WEBSense	<p>ELIMINAR PERMISOS DE ACCESO A SITIOS EN WEBSense</p> <p>GENERACION DE REPORTES DE WEBSense</p>
WEBTRENDS	<p>OTORGAR PERMISOS DE ACCESO A SITIOS EN WEBSense</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE MARCADORES</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE PERFILES</p> <p>CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE REPORTES</p>
PAGINA WEB	Activar el formulario Cursar
APLICATIVOS	ASIGNAR NUMERO DE FORMATO PLANO OSIRIS
SOPORTE	<p>SOPORTE - ALTA DE USUARIO SQL</p> <p>Soporte - COPIADO DE SITIO</p> <p>Publicación Boletín de Prensa</p>
DESARROLLO NUEVO DE APLICATIVO	PERSONAL DE ASIGNACION FIJA DE FSW

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 19 de 26

RECURSO ASIGNACION FIJA (FSW)	RECURSO ASIGNACION FIJA DE FSW
CORREO ELECTRONICO	GENERAR DE CUENTA DE CORREO ELECTRONICO ADICION/ELIMINACION DE CUENTAS A/DE GRUPOS DE DISTRIBUCION DE CORREO ELECTRONICO ADICION/ELIMINACION DE GRUPOS DE DISTRIBUCION DE CORREO ELECTRONICO ALTA,BAJA DE USUARIO DE DOMINIO EN EL DIRECTORIO ACTIVO
DIRECTORIO ACTIVO	ASIGNACION, CAMBIO, REASIGNACION DE EQUIPO TELEFONICO (TELEFONIA)
TELEFONIA FIJA	REINGENIERIA AL APLICATIVO SISAT
APLICATIVOS	REINEGNIERIA AL APLICATIVO Siset
PAGINA WEB	ACTUALIZACION/MODIFICACION SUBSITIO
APLICATIVOS	ALTA DE USUARIO SuperviSAR(SEPRIS) BAJA DE USUARIO SuperviSAR(SEPRIS) MANTENIMIENTO A CATALOGOS SuperviSAR(SEPRIS) PERMISO A MODULOS SuperviSAR(SEPRIS) ACTUALIZACION DE PLANTILLAS SuperviSAR(SEPRIS) MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE SuperviSAR(SEPRIS)
NEWSLETTER	CREAR NEWSLETTER
APLICATIVOS	ACTUALIZACION DE NEWSLETTER ALTA DE USUARIO SISTIC BAJA DE USUARIO SISTIC ALTA DE UN PAQUETE DE SERVICIOS SISTIC MODIFICACION PAQUETE DE SERVICIOS SISTIC BAJA DE PAQUETE DE SERVICIOS SISTIC ASIGNAR USUARIO AUTORIZADOR e.FIRMA SISTIC ALTA DE USUARIO NORMATECA BAJA DE USUARIO NORMATECA PERMISO A MODULOS NORMATECA REINGENIERIA AL APLICATIVO NORMATECA MANTENIMIENTO A CATALOGOS NORMATECA ACTUALIZACION DE PLANTILLAS Sisan
SVN	ALTA,BAJA DE USUARIO SVN ASIGNACION,CAMBIO,ELIMINACION DE PERMISOS EN SVN CREACION DE REPOSITORIO EN SVN
BASES DE DATOS ORACLE	BAJA DE USUARIO ORACLE
BASES DE DATOS SQL SERVER	BAJA DE USUARIO SQL SERVER
CORREO ELECTRONICO	ASIGNACION,CAMBIO,ELIMINACION DE PERMISOS PARA MANDAR CORREOS AL GRUPO CONSAR
CORREO ELECTRONICO	ASIGNACION,CAMBIO,ELIMINACION DE PERMISOS PARA MANDAR CORREOS AL GRUPO HONORARIOS

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 20 de 26

DNS	CREACION,ELIMINACION,MODIFICACION DE REGISTRO EN DNS
QLIKVIEW	ALTA,BAJA,CAMBIO DE USUARIO QLIKVIEW
INFORMACION	CARGA DE INFORMACION EN BASE DE DATOS ORACLE
APLICATIVOS	REINGENIERIA APP CONSAR (MOVIL)
	MANTENIMIENTO A FORMATOS LAYOUTS ISIS
	ALTA DE USUARIO CATSAR
	BAJA DE USUARIO CATSAR
	MANTENIMIENTO A CATALOGOS CATSAR
	MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE CATSAR
	ACTUALIZACION DE INFORMACION CATSAR
	ALTA DE USUARIO DOPERS
	BAJA DE USUARIO DOPERS
	MANTENIMIENTO A CATALOGOS DOPERS
	ACTUALIZACION DE INFORMACION DOPERS
	MODIFICACION A UN PROCESO/MODULO/REPORTE DOPERS
	PERMISO A MODULOS DOPERS
	PERMISO A MODULOS CATSAR
MULTIFUNCIONALES	ALTA, BAJA DE USUARIO EN MULTIFUNCIONALES
QLIKVIEW	ALTA,BAJA,CAMBIO DE DOCUMENTO QLIKVIEW
	MODIFICACION DE TAMAÑO DE BUZON DE CORREO ELECTRONICO
CORREO ELECTRONICO	ELECTRONICO
APLICATIVOS	ACTUALIZACION DE INFORMACION
INFORMACION	RETIRO DE MEDIOS DE BOVEDA
FIRMA ELECTRONICA (SIE)	BUSQUEDA DE RESPUESTA/ACUSE SIE
APLICATIVOS	TRANSFERENCIA POR CUMPLEAÑOS OSIRIS
	TRANSFERENCIA POR CUMPLEAÑOS ISIS
	ALTA DE ENTIDAD PARTICIPANTE EN EL SAR
	REPORTE SICOD UNICA OCASION
QLIKVIEW	QLIKVIEW CREACION,MODIFICACION O ELIMINACION DE REPORTES
BASES DE DATOS ORACLE	REACTIVACION DE USUARIO ORACLE

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 21 de 26

Anexo 2 Reportes al Área de Soporte Técnico

La siguiente tabla muestra el tipo de requerimientos que pueden ser solicitados al Área de Soporte Técnico.

La Mesa de Ayuda del Área de Soporte Técnico creará un ticket en el sistema de tickets para darle seguimiento al requerimiento solicitado.

Tema	Tópico	Causa
Escritorio	Hardware	Configuración
		Dictamen Técnico
		Instalación
		Mantenimiento Preventivo
		Garantía
		Sin Garantía
		No enciende el CPU
		No enciende el Monitor
		No responde el teclado
		Instalación de algún periférico
		No responde el mouse
		No entra a red la máquina
		El equipo no responde
		Se reinicia el equipo
		Formateo de equipo
		Otros
	Software	Instalación
		Respaldo
		Asesoría
		Configuración
		Desinstalación
		Dictamen Técnico
		Actualización
		Sistema Operativo
	Depuración de disco duro	Recibo notificación de daño en el disco duro
		Respaldo información de disco
		Depurar de basura el disco duro
		Otros
	Word	Falla el corrector ortográfico
		Instalación de complementos y/o funciones
		El programa se queda pasmado constantemente
		Actualización de versión

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 22 de 26

	<p>Manda un error</p> <p>Asesoría para combinar correspondencia</p> <p>El formato en pantalla no corresponde a la impresión</p> <p>Se alarma y se cierra la aplicación</p> <p>Asesoría en funcionamiento básico</p> <p>Otros</p>
Excel	<p>Falla el corrector ortográfico</p> <p>Instalación de complementos y/o funciones</p> <p>El programa se queda pasmado constantemente</p> <p>Actualización de versión</p> <p>Manda un error</p> <p>Asesoría para combinar correspondencia</p> <p>El formato en pantalla no corresponde a la impresión</p> <p>Se alarma y se cierra la aplicación</p> <p>Asesoría en funcionamiento básico</p> <p>Otros</p>
Power Point	<p>Falla el corrector ortográfico</p> <p>Instalación de complementos y/o funciones</p> <p>El programa se queda pasmado constantemente</p> <p>Actualización de versión</p> <p>Manda un error</p> <p>Asesoría para combinar correspondencia</p> <p>El formato en pantalla no corresponde a la impresión</p> <p>Se alarma y se cierra la aplicación</p> <p>Asesoría en funcionamiento básico</p> <p>No se puede acceder a la Galería de Imágenes</p> <p>Otros</p>
Internet / Intranet	<p>No se puede acceder a la página de CONSAR</p> <p>No se puede acceder a la página de la Intranet</p> <p>En el Internet Explorer hay aparece una barra</p> <p>Instalación de complementos de IE</p> <p>El Internet Explorer se pasma o se cierra</p> <p>El Internet Explorer alenta demasiado el sistema</p> <p>Mi página de inicio no es la oficial</p> <p>Se abren muchas ventanas de publicidad y otros tipo</p> <p>No se pueden ver documentos en PDF</p> <p>No puedo abrir ciertas páginas</p> <p>Otros</p>
No Break	<p>Cuando se va la energía eléctrica la PC se apaga</p> <p>Tiene falso contacto</p>

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 23 de 26

		<p>Algunos contactos del No Break no tienen salida vol.</p> <p>Mi equipo conectado al No Break se reinicia constantemente</p> <p>El respaldo cuando se va la luz dura muy poco</p> <p>Emite alarmas ruidosas</p> <p>No enciende</p> <p>Otros</p>
	Impresión	<p>Papel atascado</p> <p>Compartir impresora</p> <p>La impresión sale manchada</p> <p>La impresora hace un ruido extraño</p> <p>Imprime pura basura</p> <p>Las impresiones salen borrosas</p> <p>Se desfasan las impresiones</p> <p>No imprime los colores correctos</p> <p>No toma las hojas de la bandeja</p> <p>No imprime</p> <p>Instalación de impresora</p> <p>No enciende</p> <p>Falla física de la impresora</p> <p>Otros</p>
	Telefonía	<p>El tono de indicación de correo de voz no es correcto</p> <p>No se escucha bien. Falla el auricular</p> <p>Personalizar el correo de voz</p> <p>Activación de larga distancia</p> <p>Mi extensión no tiene tono de llamada</p> <p>Las llamadas se cortan</p> <p>No se puede escuchar los mensajes de correo de voz</p> <p>Cambio físico de línea</p> <p>Asignaciones de funciones en el teléfono</p> <p>Otros</p>
	OnBase	<p>No se puede escanear</p> <p>No aparecen los documentos escaneados</p> <p>Aparece una ventana de error al querer escanear</p> <p>Alta de nuevos grupos y documentos</p> <p>Asesoría sobre alguna función del sistema</p> <p>Otros</p>
	Tiempos Muertos	Otros
Redes	Red	<p>Programación</p> <p>Compartir archivo</p>

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 24 de 26

Servicios Básicos		<ul style="list-style-type: none"> Compartir impresora Dar de alta nuevo usuario y personalizar equipo No hay salida a Internet No hay acceso a la red Dirección IP duplicada Permisos para un recurso compartido en el servidor Otros
	Antivirus	<ul style="list-style-type: none"> Consola / Instalación Consola / Soporte Actualización y configuración Manda mensajes de archivos infectados Eliminación de virus Otros
	Correo	<ul style="list-style-type: none"> Alta Baja Envío masivo Sin servicio No pueden enviar ni recibir correos Solo algunos correos no son enviados o recibidos Pide contraseñas de validación Recibo correos con notificación de virus Cambio de password Al ejecutar archivo desde correo no se abre Tengo correos bloqueados por mailmarshal No permite abrir los correos No veo ningún usuario en la lista al querer enviar Al enviar correo desde el archivo manda otra aplicación Error al sincronizar con agenda electrónica No se puede agendar las citas No responde a ninguna función El archivo de correo ya es muy grande Se encuentra dañado el archivo de correo La aplicación se cierra sola constantemente Recibe demasiado correo basura Hay correos que tardan mucho en llegar a su destino Otros
	Dominio	<ul style="list-style-type: none"> Alta Baja
	Firewall	<ul style="list-style-type: none"> Puertos

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 25 de 26

	Websense	Filtro
Sistemas	Control de Acceso	Asesorías
	Problemas Especiales	Instalación y configuración de sistemas
Garantías	Garantías	Garantías

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-05	DICIEMBRE 2017	04	Página 26 de 26

Referencias

Código	Documentos
PDGI-09	Administración de Usuarios en los Servicios de la Red Local y Otras Aplicaciones
PDGI-15	Control de Reparaciones y Garantías
PDGI-19	Respaldo de Datos de Usuario
PDGI-26	Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo
FPDGI-09-01	Alta de Usuarios
FPDGI-09-02	Baja de Usuarios
N/A	Documento de Bienvenida

Control de Cambios.

No DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
04	Diciembre 2017	Se actualizan diversos procesos
03	Julio 2015	Se actualizan las unidades administrativas.
02	Septiembre 2008	Se modifica toda la descripción del procedimiento en forma más detallada. Se agrega el nuevo formato FPDGI-05-01 Orden de Servicio donde el usuario podrá evaluar el servicio de Soporte Técnico proporcionado.
01	Mayo 2007	Actualización del documento de BIENVENIDA que contiene el directorio telefónico del personal de apoyo para servicios relacionados con los equipos de cómputo y el software instalado.
00	Septiembre 2006	Creación del Procedimiento de Atención a Usuarios en Servicios de Cómputo.

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 1 de 10

INDICE

Objetivos	2
Normas de Operación	3
Descripción Narrativa	4
Diagrama de Flujo	5
Anexos	6
Formato FDGI-06-01 Revisión Informática	7
Referencias	9
Control de Cambios.	9

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 2 de 10

Objetivos

Revisar que la configuración y software instalado en los equipos de cómputo de la CONSAR sea el autorizado por la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información con el fin de detectar software no actualizado, mal configurado o no autorizado (software sin licencia, software del tipo shareware, freeware y juegos, entre otros).

Prever y mitigar cualquier riesgo suscitado por la instalación de software no conocido o no certificado en la CONSAR, aun cuando éste sea del dominio público o de uso general.

Revisar que los equipos de cómputo de la Comisión tengan instaladas las últimas versiones de software o las versiones que establezca la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información en el formato de la Revisión Informática.

Revisar que los equipos de cómputo de la Comisión estén configurados de acuerdo a lo establecido por la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información en el formato de la Revisión Informática.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE DE PROCESO	SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 3 de 10

Normas de Operación

- El personal de la Dirección de Informática a cargo del área de Soporte Técnico, es el encargado de realizar la Revisión Informática.
- Las revisiones informáticas se planean, se programan y se realizan de acuerdo a la disponibilidad de cada área y usuario para no interferir en sus labores y deben realizarse por lo menos una vez al año.
- Los usuarios deberán apegarse a lo establecido en el **PDGI-11 Control de los Servicios de la Red de Datos** en cuanto al uso de equipo informático se refiere.
- Los usuarios no podrán instalar software freeware (del tipo gratuito) o shareware (software gratis instalado de forma temporal, generalmente de evaluación), juegos, etc. que no tengan que ver con el desempeño de sus actividades de trabajo, cargo o dirección, o que no estén autorizados por la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información.
- Los equipos que tengan instalado software que no respete los derechos de autor y/o sea del tipo: cracks, keygen, sin licencia, etc. serán marcados como software no autorizado.
- Se entiende por software autorizado todo aquel que fue previamente adquirido por la Comisión y cuyo inventario de licencias y asignaciones obra en poder de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información.
- Por riesgo se entiende cualquier problema que pudiera presentarse en el ámbito de la seguridad informática, incompatibilidad de aplicaciones de la Comisión e incluso afectación de aplicaciones que se encuentren operando.
- La Dirección de Informática tomará conocimiento de los usuarios que infrinjan políticas, reglamentos y normas sobre software ajeno a la institución. De ser necesario dará aviso a su superior jerárquico, Órgano Interno de Control y/o a la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información para los efectos que dichas áreas consideren conducentes.
- Lo establecido en este procedimiento es mandatorio para todos los equipos de la CONSAR.
- La Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información podrá, en cualquier momento, con base en las disposiciones aplicables, hacer modificaciones a la lista de software permitido y a las versiones que deban de estar instaladas con la finalidad de salvaguardar el buen funcionamiento de los servicios de red otorgados y los servicios del equipo del usuario.

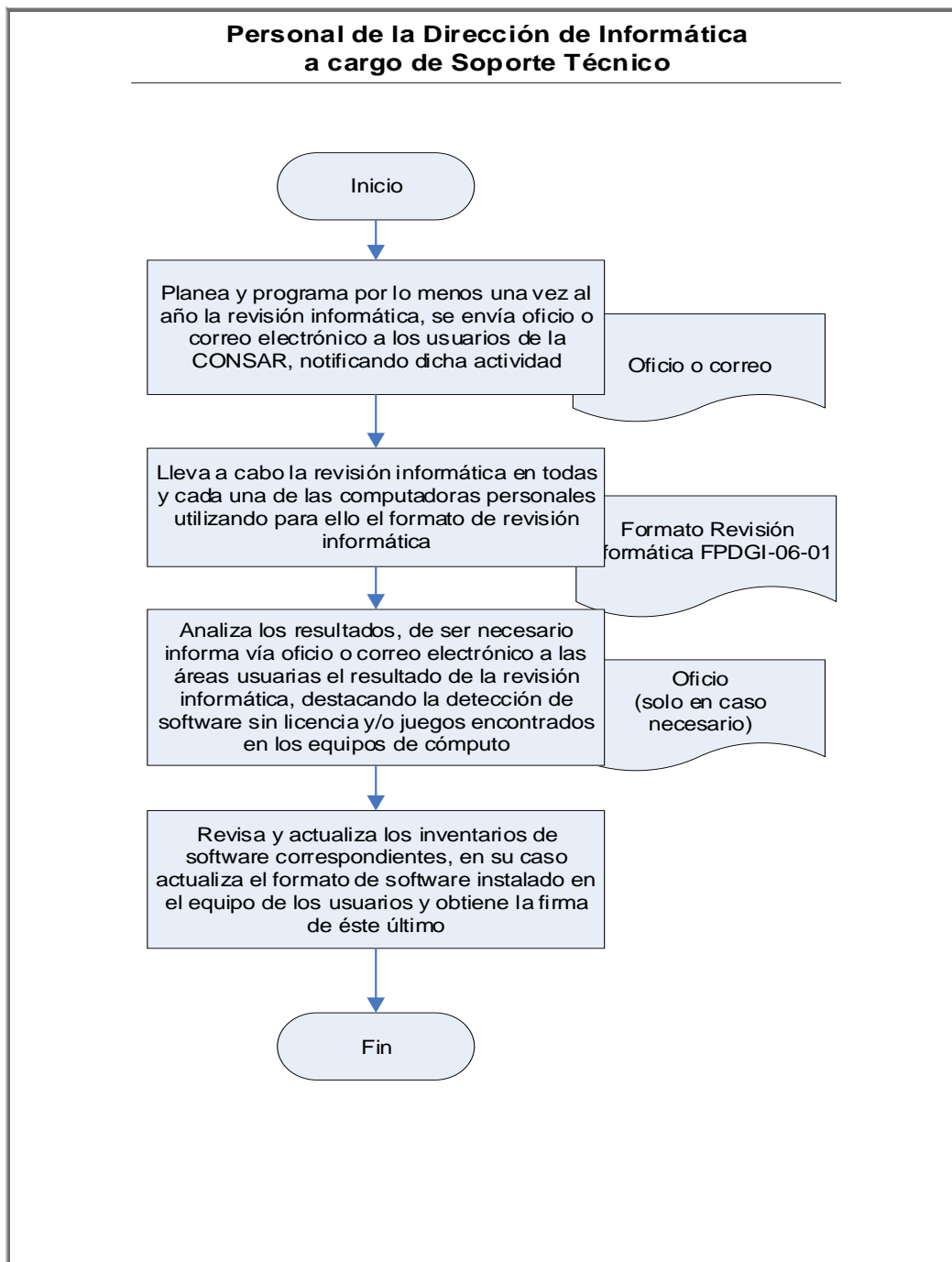
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 4 de 10

Descripción Narrativa

Responsable	Actividad
La Dirección de Informática	1 Planea y programa por lo menos una vez al año la revisión informática.
La Dirección de Informática	2 Envía comunicado o correo electrónico a los usuarios de la CONSAR notificando que se llevará a cabo la revisión informática en todos los equipos.
Personal de la Dirección de Informática a cargo de Soporte Técnico.	3 Realiza la revisión informática en todas y cada una de las computadoras personales utilizando para ello el Formato FPDGI-06-01 Revisión Informática.
Personal de la Dirección de Informática a cargo de Soporte Técnico.	4 Analiza los resultados y de ser necesario informa vía oficio o correo electrónico a las áreas usuarias el resultado de la revisión informática, destacando la detección de software sin licencia y/o juegos encontrados en los equipos de cómputo.
Personal de la Dirección de Informática a cargo de Soporte Técnico.	5 Revisa y actualiza el inventario de software correspondiente (ver PDGI-38 Control de Inventarios de Bienes Informáticos), en su caso actualiza el formato de software instalado en el equipo de los usuarios y obtiene la firma de éste último.

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 5 de 10

Diagrama de Flujo




CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 6 de 10

Anexos



CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 7 de 10

Formato FDGI-06-01 Revisión Informática

	REVISIÓN INFORMÁTICA	Fecha : _____
		Folio : _____

Identificación del Usuario	
Nombre:	Vicepresidencia o Coordinación:

Configuración BIOS y Configuración Windows 7			
Computadora cerrada con candado	Password Administrador de SO actualizado	Usuario del dominio forma parte de los administradores locales. (Si / No)	
Password Master de BIOS habilitado, igual que el del SO.	Validar que solo la PC esté conectada correctamente al No-Break y revisar el uso correcto de los contactos		

Configuración Equipo	Actualización y Configuraciones de Software			
Nombre de PC igual a <i>userid</i>	Borrar reproductores de música no autorizados. Sólo se permitirá contar con uno o más de los siguientes productos: Media Player, iTunes, Quick Time o RealPlayer.	Autoarchivado deshabilitado e indicar si guarda en PST (P) u OST con caché. Si está sin caché, habilitarla.	Quitar compartición de música / videos / imágenes a nivel Share y Biblioteca iTunes	
Nombre de la conexión de red LANCONSAR y revisión de valores DNS	Quitar barras Web (incluye barras de Google, Yahoo y otras)	Configurar actualización libreta de direcciones con la tecla F9 en Outlook	Desactivar las actualizaciones automáticas en iTunes (si aplica)	
Página de inicio Intranet http://www.intranet_consar.gob.mx/ En todos los navegadores instalados. (IE8, IE9, Chrome, Mozilla).	Verificar PST no mayor a 4 GB.	Revisar que la librería "Documentos" esté direccionada a la unidad D:\ y su correcto funcionamiento.	Quitar Cliente Lync, MSN y otros clientes chat y/o de Redes Sociales. (Dejando solo Skype for Business)	
Revisión McAfee ES. -Prevención de amenazas. -Control WEB. -Protección Adaptable frente a amenazas.	Solo dejar Roxio Easy CD Creator.	Validar bloqueos de Websense en intentos de acceso a páginas no autorizadas.	Acceso a juegos (S/N): Acceso a sitios de descarga de música (S/N): Acceso a páginas de adultos (S/N):	Solo Winzip 21.5
Revisión recursos compartidos.				
Habilitar Protección de sistema (puntos de restauración).	Acrobat Reader DC, Adobe Acrobat DC y habilitar actualizaciones automáticas			

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 8 de 10

	REVISIÓN INFORMÁTICA		Fecha : _____
			Folio : _____

Software no Registrado y Juegos borrados (cuáles)	SI	NO	LAPTOP	DESKTOP

"En caso de tener bajo mi resguardo un equipo tipo laptop, me comprometo a seguir las políticas y lineamientos de seguridad establecidos por la Comisión para proteger la información contenida en él, incluyendo, pero no limitado a, mecanismos para evitar accesos indebidos por robo o extravío, siempre considerando que la información que contiene el equipo pudiera considerarse reservada o confidencial."

Observaciones

Usuario (Nombre y Firma)

Ing. Soporte Técnico (Nombre y Firma)

Nota : "Esta imagen es solo ilustrativa y pudiera diferir de la última versión del documento. Para consultar los datos más actualizados deberá remitirse directamente al original del documento o formato referido".

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 9 de 10

Referencias

Código	Documentos
PDGI-11	Control de los Servicios de la Red de Datos.
PDGI-38	Control de Inventarios de Bienes Informáticos
FPDGI-06-01	Revisión Informática

Control de Cambios.

No DE REVISION	FECHA	MOTIVO
09	Diciembre 2017	Se realizan actualizaciones a los nombres de las áreas de la CONSAR.
08	Septiembre 2017	Se realizan actualizaciones al formato utilizado en las Revisiones Informáticas corrigiendo algunos puntos por inclusión en nuevos procesos. Se corrige la referencia de cuándo se tiene que realizar ésta actividad.
07	Enero 2016	Se actualiza el procedimiento para agregar la referencia de los ciclos de actualización tecnológica, en los que la migración a los nuevos equipos, implica la acción de las Revisiones Informáticas. Se actualiza el formato de las Revisiones Informáticas.
06	Febrero 2015	Se realizan actualizaciones a los nombres de las áreas de la CONSAR referidas y al formato utilizado en las Revisiones Informáticas.
05	Febrero 2013	Se realizan actualizaciones al formato utilizado en las Revisiones Informáticas corrigiendo algunos puntos que se hacen y eliminando otros que por cambio de versión o desuso ya no se hacen o por inclusión de otros procesos.
04	Febrero 2011	Se realizan adecuaciones referentes a la actualización de productos. Se agregan nuevos puntos de revisión y se eliminaron otros por versión, desuso o por inclusión en otro proceso.

PROCEDIMIENTO

Revisión Informática

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-06	DICIEMBRE 2017	09	Página 10 de 10

No DE REVISION	FECHA	MOTIVO
03	Febrero 2010	Se realizan adecuaciones varias en el procedimiento y en el formato. Se agregan nuevas actividades al mismo tiempo que se quitan algunas que ya son controladas por otros medios o procesos. Se fortalece el objetivo de este procedimiento indicando cuáles son los beneficios de aplicar esta actividad.
02	Noviembre 2009	Se actualiza la imagen del formato FPDGI-06-02 Reporte de Aplicación de Antivirus a los Equipos de Cómputo. Se eliminan columnas sin uso y se mejora la distribución de las columnas que se mantienen activas. Se agregan algunos textos de explicación de la información vertida en el formato.
01	Enero 2009	Se cambia el título del procedimiento, se adecúa la redacción en diversos párrafos, se quita la actividad de inventario de hardware toda vez que esta actividad se lleva en otro procedimiento. Se ajusta el formato FPDGI-06-01 Revisión Informática, eliminando algunos campos y agregando otros de reciente creación. Por su importancia y por ser uno de los programas más importantes que se hacen en esta revisión se agrega el FPDGI-06-02, en el cual se lleva el control del antivirus a nivel Institucional.
00	Septiembre 2006	Creación del Procedimiento de Revisiones Informáticas.

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 1 de 12

INDICE

Objetivo	2
Normas de Operación	3
Descripción Narrativa	5
Diagrama de Flujo	7
Anexos	8
Anexo 1 Recursos de Respaldo	9
Anexo 2 Formato de Control de Respaldos	11
Referencias	12
Control de Cambios.	12

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 2 de 12

Objetivo

Administrar los medios de almacenamiento de información dentro de la red local de la CONSAR, con la finalidad de realizar las tareas de respaldo diarias, semanales y mensuales de la información. Así como programar y ejecutar tareas permanentes de respaldo, que permitan garantizar la integridad, seguridad y manejo de la información dentro de la Comisión.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE DE PROCESO	SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

No. DE REVISIÓN

PÁGINA

PDGI-18

DICIEMBRE 2017

04

Página 3 de 12

Normas de Operación

- El personal de la Dirección de Informática tiene a su cargo ejecutar los respaldos de información de los servidores de la red local, con el propósito de garantizar la seguridad, integridad y el manejo de la información.
- Cuando el personal de la CONSAR requiera respaldar información contenida en alguno de los servidores de la red local y/o servidores ubicados en la misma área, debe realizar una solicitud TIC en el sistema SISTIC para solicitar el apoyo de este recurso, la cual debe ser sustentada con los detalles que describan claramente lo que se va a respaldar y que justifiquen la asignación de los recursos de respaldo.
- En caso de que el personal que solicita el respaldo de información pertenezca a la Dirección de Informática, se debe establecer un acuerdo entre el personal responsable de respaldos y el solicitante, reflejando dicho acuerdo en una solicitud TIC en el sistema SISTIC.
- Los requerimientos del personal de la CONSAR para respaldos de información contenida en equipos personales deben referirse al procedimiento PDGI-19 Respaldo de Datos de Usuario.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura es el encargado de analizar las solicitudes de respaldo para determinar si es factible realizarlas con los recursos de hardware y software disponibles y proponer alternativas cuando no sean viables.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura analiza el volumen de información, su localización, la periodicidad del respaldo y su criticidad.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura programa la herramienta de respaldos para que éstos se ejecuten de acuerdo a lo establecido en el FPDGI-18-01 Tabla de Calendarización de Respaldo de Servidores.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura es el encargado de verificar que existan las cintas necesarias para que se ejecuten todos los procesos de respaldos programados. En caso de alguna necesidad de medios, avisará vía correo electrónico al Director de Informática para que se inicie un procedimiento administrativo de adquisición de medios.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura es el encargado de verificar que los respaldos se realicen correcta y oportunamente.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura revisará cuatrimestralmente la tabla de respaldos del formato FPDGI-18-01 y validará que esté actualizada. En su caso deberá solicitar al personal responsable de respaldos cualquier ajuste o corrección, incluyendo la adición, modificación o eliminación de criterios de respaldo de directorios, bases de datos o servidores. Todo el personal responsable de la administración u operación de los servidores o de los sistemas y las aplicaciones que

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 4 de 12

en éstos residan deberá participar en dicha actividad. Para lo anterior se deberá hacer minuta de las revisiones, misma que se le agregará el llenado del formato FPDGI-18-01 y en su caso la o las solicitudes TIC registradas en el sistema SISTIC, en caso de que esto último aplique, además de un listado del personal involucrado, firmas de dicho personal y otros.

- El personal de la Subdirección de Infraestructura debe enviar a Bóveda de Seguridad las cintas de respaldos generadas de este procedimiento correspondientes a los respaldos Mensuales, Totales y DRP en caso de que apliquen. Para esta actividad referirse al PDGI-20 Bóveda de Seguridad.
- El personal de la Subdirección de Infraestructura es el responsable de realizar las restauraciones de información que los usuarios soliciten a través de una solicitud TIC registrada en el sistema SISTIC, validando las fechas para la realización de la restauración.

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 5 de 12

Descripción Narrativa

Responsable		Actividad
El personal de la Subdirección de Infraestructura	1	Ejecuta los respaldos de información de los servidores de la red local con el propósito de garantizar la seguridad, integridad y el manejo de la información.
El personal de las Áreas de la CONSAR	2	Generan en el sistema SISTIC las solicitudes TIC en las cuales requieran la realización de respaldos de información. Las solicitudes deben ser sustentadas con detalles que justifiquen el uso de los recursos de respaldo.
El personal de la Subdirección de Infraestructura	3	Analiza las solicitudes de respaldo para determinar si es factible realizarlos con los recursos de hardware y software disponibles.
El personal de la Subdirección de Infraestructura	4	En caso de aceptar la solicitud, se determina el método de respaldo más óptimo para cada caso. Si el respaldo no es viable, se generan propuestas al solicitante para modificar algunos conceptos como la periodicidad, el volumen o el nivel de los respaldos a ser realizados con el fin de alcanzar su viabilidad.
El personal de la Subdirección de Infraestructura	5	Realiza la configuración correspondiente en la herramienta de respaldo determinada para que los respaldos se ejecuten oportunamente (Ver Anexo 1 Recursos de Respaldo para mayor referencia a este respecto).
El personal de la Subdirección de Infraestructura	6	Agrega en el formato "FPDGI-18-01 Tabla de Calendarización de Respaldo de Servidores" los datos de la nueva información que se respalda.
El personal de la Subdirección de Infraestructura	7	Verifica que existan las cintas necesarias para que se ejecuten todos los procesos de respaldos programados. En caso de no existir cintas, sigue los pasos de "Manejo de Cintas" para la aplicación involucrada (Ver Anexo 1 Recursos de Respaldo para mayor referencia a este respecto).

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 6 de 12

Descripción Narrativa

Responsable	Actividad
El personal de la Subdirección de Infraestructura	<p>8</p> <p>Verifica que los respaldos se realicen adecuadamente y no existan fallas.</p> <p>Si no se realizó correctamente algún respaldo, se procede de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se detecta y analiza la falla • Se corrige la causa de la falla para evitar reincidencias. • Se ejecuta nuevamente el proceso de respaldo teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizarlo en horarios que no afecten o que afecten lo menos posible los procesos de producción. ▪ Realizarlo en horarios que eviten degradar o que se degrade lo menos posible el rendimiento del servidor involucrado. ▪ Realizarlo con una ventana de tiempo suficiente para evitar que se traslape con cualquier otro respaldo.

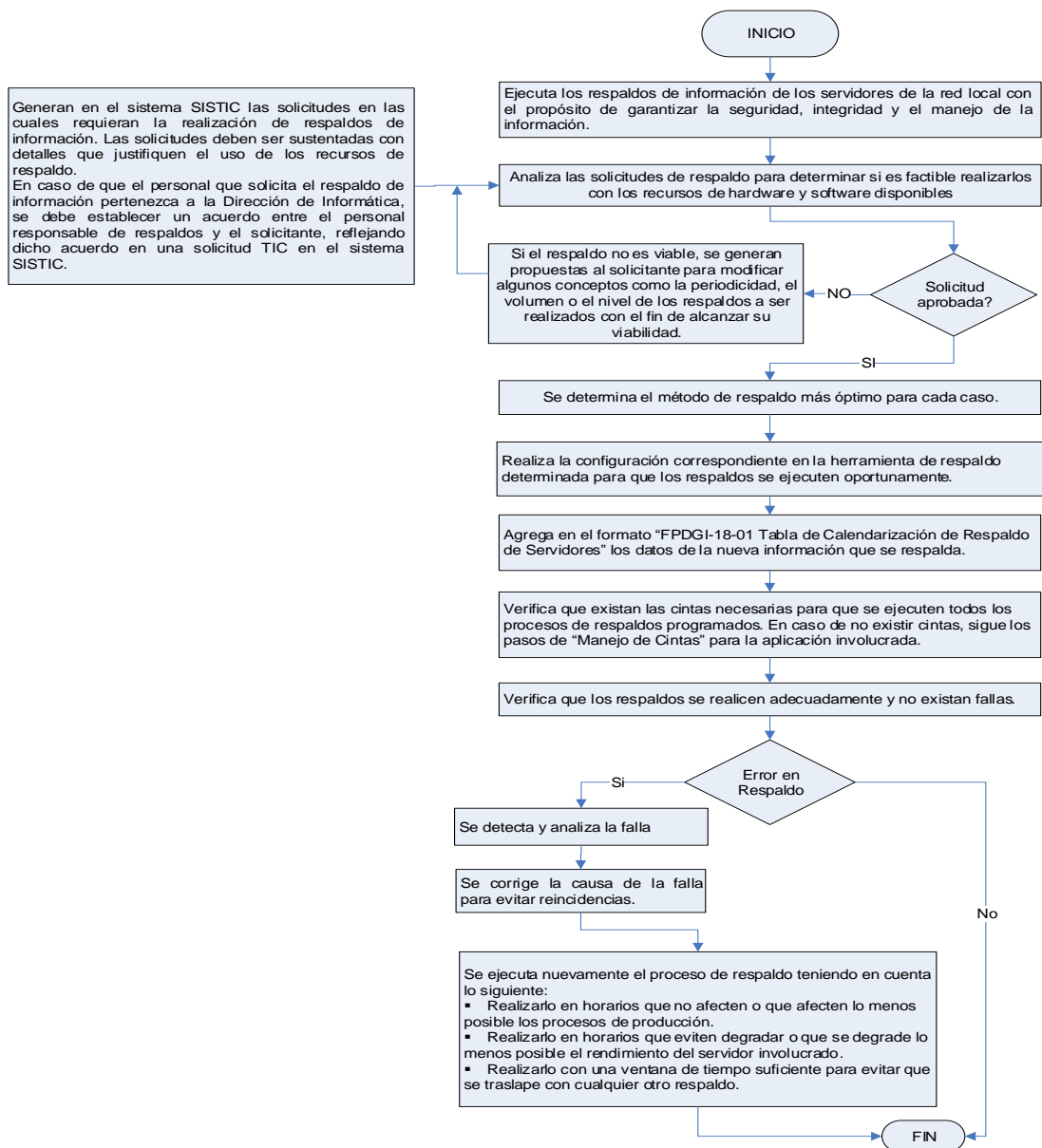
Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 7 de 12

Diagrama de Flujo

Áreas de la CONSAR

El Personal de la Subdirección de Infraestructura



Respaldo de los Servidores

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

No. DE REVISIÓN

PÁGINA

PDGI-18

DICIEMBRE 2017

04

Página 8 de 12

Anexos



Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 9 de 12

Anexo 1 Recursos de Respaldo

Organización de los Recursos Disponibles

- En la CONSAR se cuenta con la aplicación SIMPANA del fabricante Commvault para ejecutar los respaldos de información de los equipos servidores.
- Esta aplicación se configura con las características necesarias para programar los respaldos de modo que se realicen de forma automática y periódica, estableciendo el equipo donde reside la información que se va a respaldar, el periodo de respaldo y el horario del mismo, tanto para archivos como para bases de datos.
- Esta aplicación de respaldo permite al personal de la Subdirección de Infraestructura mantener las cintas organizadas en grupos llamados pools y su identificación se realiza utilizando etiquetas con código de barras.
- Los respaldos realizados con SIMPANA se configuran de manera que en una cinta sólo se grabe una de estas cuatro combinaciones de información:
 - Bases de datos sobre Unix
 - Bases de datos sobre Windows
 - Archivos sobre Unix
 - Archivos sobre Windows
- Todos los respaldos programados son registrados en el formato "FPDGI-18-01 Tabla de Calendarización de Respaldo de Servidores"

Administración de los Recursos de Respaldo

Respaldos con SIMPANA

- Esta aplicación respalda sobre cintas tipo LTO 6 en una librería (robot de respaldos) Oracle SUN.
- En esta aplicación se debe configurar lo siguiente:
 - ♦ Client Computers: Se indica el servidor y las rutas o localización de la información que se va a respaldar.
 - ♦ Storage Resources: Se señala el drive de la librería donde se realizará el respaldo y el pool de cintas que se usará para ello.
 - ♦ Storage Policies: Las más importantes son el periodo de protección antes de que se pueda sobrescribir esa cinta y la especificación de scripts que nosotros indiquemos y que ejecuta la aplicación antes y/o después del respaldo
 - ♦ Schedule Policies: Se indica día y hora en que se realizará el respaldo.

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 10 de 12

▪ **Manejo de cintas:**

- ♦ Si dentro de la librería, para cierto pool, ya no existen cintas libres (FREE) y ya hay cintas con un USAGE del 100%, se deben sustituir esas últimas. Para ello se deben buscar cintas FREE de ese pool en la reserva de cintas de la CONSAR y elegir desde la que tiene los respaldos más viejos hacia los más recientes. Esas cintas se meten a la librería en sustitución de las cintas con uso del 100%.
- ♦ Si no hay cintas FREE disponibles de ese pool, se deben meter cintas nuevas.
- ♦ Una vez que se han sustituido las cintas FULL de la librería con las cintas nuevas o FREE, se debe realizar una espera para que la librería termine su inventario automático.
- ♦ En el caso de que las cintas cargadas sean FREE del pool en cuestión, SIMPANA las reconoce de manera automática y no se realiza ninguna tarea adicional.

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 11 de 12

Anexo 2 Formato de Control de Respaldos

Formato FPDGI-18-01 Tabla de Calendarización de Respaldo de Servidores

TABLA DE CALENDARIZACION DE RESPALDO DE SERVIDORES															
Fecha de Emisión: 10-nov-09															
Procesos de Respaldos															
Servidor	Tipo Inf	Directorio	Resp SubDir	Unifc's Respaldo	Plataformas	Espacio (MB)	Tempo (min)	Tip	Resp Resp	Fecha	Hora	Especificación de respaldo	Pool	Activo/Inactivo	Responsable
APPLIANCE	BD	D:\Internal Databases	N/A	Data Protector	Windows			1	Full	Los	03:00	APPLIANCE_SEMANAL	APPLIANCE	Activo	ARS
APPLIANCE	Datos	D:\Program Files\Oswback	N/A	Data Protector	Windows			1	Full	Los	03:00	APPLIANCE_SEMANAL	APPLIANCE	Activo	
APPLIANCE	BD	D:\Internal Databases	N/A	Data Protector	Windows			2	Incremental	Los, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb, Dom	19:00	APPLIANCE_SEMANAL	APPLIANCE	Activo	
APPLIANCE	Datos	D:\Program Files\Oswback	N/A	Data Protector	Windows			2	Incremental	Los, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb, Dom	19:00	APPLIANCE_SEMANAL	APPLIANCE	Activo	
APPLIANCE	BD	D:\Internal Databases	N/A	Data Protector	Windows			3	Full	Mié cda 4 sum	06:00	APPLIANCE_MENSUAL	MENSUALS_WINDOWS	Activo	
APPLIANCE	Datos	D:\Program Files\Oswback	N/A	Data Protector	Windows			3	Full	Mié cda 4 sum	06:00	APPLIANCE_MENSUAL	MENSUALS_WINDOWS	Activo	
CONSAORA	Datos	/	No	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/opt	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/home	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/stand	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/tmp	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh	Si	Data Protector	Unix			1	Full	Vie cda 4 sum	17:00	CONSAORA_SO_SEMANAL	CONSAORA	Activo	
CONSAORA	Datos	/usr/include/chrsh													

Nota: "Esta imagen es solo ilustrativa y pudiera diferir de la última versión del documento. Para consultar los datos más actualizados deberá remitirse directamente al original del documento o formato referido".

Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-18	DICIEMBRE 2017	04	Página 12 de 12

Referencias

Código	Documentos
PDGI-19	Respaldo de Datos de Usuario
PDGI-20	Bóveda de Seguridad
FPDGI-18-01	Tabla de Calendarización de Respaldo de Servidores

Control de Cambios.

No DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
04	Diciembre 2017	Se eliminan el FPDGI-18-02 y FPDGI-18-03 dado que son remplazados por el sistema SISTIC. Se actualizan áreas y otros textos.
03	Noviembre 2009	Se establecen responsabilidades sobre la información que debe respaldarse. Se elimina la herramienta de respaldo denominada Legato toda vez que ya no se hace uso de ésta. Se establece un programa de revisión cuatrimestral para validar el contenido de la información que se está respaldando. Se establecen procesos de validación del contenido de información dentro de las cintas.
02	Agosto 2008	Se eliminaron las tablas respaldos de este procedimiento creándose el FPDGI-18-01 Formato Tablas de Calendarización de Respaldo de Servidores con ésta información actualizada.
01	Diciembre 2006	Actualización de las programaciones de los respaldos en Data Protector y Legato Networker
00	Septiembre 2006	Creación del Procedimiento de Respaldo de los Servidores

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-19	DICIEMBRE 2017	03	Página 1 de 9

INDICE

Objetivo	2
Normas de Operación	3
Descripción Narrativa	5
Diagrama de Flujo	8
Referencias	9
Control de Cambios.	9

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-19	DICIEMBRE 2017	03	Página 2 de 9

Objetivo

Proveer los recursos tecnológicos, materiales y de capacitación para que el personal de la CONSAR pueda respaldar la información contenida en los equipos de cómputo personales, con la finalidad de garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y manejo de la información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE DE PROCESO	SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA	DIRECTOR DE INFORMÁTICA

Normas de Operación

- La Dirección de Informática, siguiendo el proceso de Solicitud de Artículos a la Proveeduría de la Dirección General Adjunta de Recursos Humanos y Organización, es la encargada de proveer los recursos humanos y materiales (Discos CD's, DVD's, campanas de discos DVD, etc.), que se requieran para ejecutar los respaldos de información que se encuentre almacenada en los equipos de cómputo personales institucionales que los usuarios de la CONSAR le soliciten.
- La Dirección de Informática a través del área de Soporte Técnico es la encargada de apoyar, asesorar y ejecutar los respaldos de información contenida en los equipos de cómputo de los usuarios de la CONSAR.
- El servicio de respaldo de información contenida en equipos de usuarios es proporcionado por el personal del área de Soporte Técnico, el cual es solicitado mediante una llamada telefónica realizada por parte del usuario, en la cual debe exponer su necesidad de respaldar la información almacenada en su equipo.
- En caso de que el equipo de cómputo del usuario presente algún daño por el cual no se pueda realizar el respaldo de la información, se levantará un reporte en el que se especificarán las causas por las cuales no se pudo ejecutar el servicio de respaldo y los motivos por los cuales se encuentra dañado el equipo.
- En tal caso, el personal de Soporte Técnico aplicará las herramientas de recuperación de archivos que se solicitan como parte de su contrato, a fin de determinar si es posible recuperar la información del equipo reportado haciendo uso de sus propios medios. De no ser posible, generará un reporte donde detallará las acciones tomadas y los resultados obtenidos en cada prueba a fin de dictaminar que con las herramientas a su disposición no pudo realizar la recuperación. El usuario deberá solicitar a la CONSAR que el disco duro del equipo se envíe a un Centro Especializado de Recuperación de Datos para ejecutar esta tarea, y de ser autorizada la solicitud, se procederá con la contratación de dichos servicios. La Dirección de Informática no se hace responsable por la pérdida de información en caso de que no se logre el 100% de la recuperación. Para hacer el trámite del envío del equipo a garantía para su reparación, se deberá seguir lo establecido en el PDGI-15 Control de Reparaciones y Garantías.
- Para requerimientos de respaldos de información compartida en algún equipo personal con funciones de servidor, se podrá optar por la ejecución de respaldos automatizados ejecutados por la Dirección de Informática. Para esto, se deberá seguir lo establecido en el PDGI-18 Respaldo de los Servidores.
- El personal del área de Soporte Técnico es el encargado de analizar los recursos requeridos en caso de que el equipo no tenga falla y realiza las siguientes actividades:
 - Instala los recursos de software y hardware necesarios en el equipo del usuario para realizar los respaldos.
 - Proporciona la capacitación adecuada al usuario para el manejo operacional en la ejecución de los respaldos con los recursos que fueron asignados.

Respaldo de Datos de Usuario

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-19	DICIEMBRE 2017	03	Página 4 de 9

- Entrega el medio de almacenamiento generado del respaldo al usuario para su verificación y resguardo.
- El personal del área de Soporte Técnico ayudará y capacitará al usuario hasta por un máximo de 3 eventos iniciales, explicando todo lo relacionado con la ejecución de los respaldos solicitados, después de los cuales el usuario deberá ser autónomo para este servicio y solo será asesorado para detalles mínimos.
- El personal del área de Soporte Técnico solo proporcionará el apoyo y la asesoría para los respaldos de archivos que contengan información relacionada con las actividades propias de la CONSAR. Los recursos y asesorías de respaldos de información personal, tales como música, videos y presentaciones de ocio, cadenas, humor, software descargado y cualquier otro que la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información juzgue inaceptable por su contenido, no aplicará y el respaldo y recuperación de este tipo de información será responsabilidad del propio usuario.
- El personal del área de Soporte Técnico analizará el volumen de respaldo y determinará el dispositivo de almacenamiento más apropiado, para lo cual se utilizarán CD's de 700-800 MB o DVD's de 4.5 GB. Más allá de estas capacidades, se evaluará por si se consideran otras alternativas que el propio personal de Soporte proponga. Los respaldos deberán ejecutarse procurando hacer uso del máximo de la capacidad de los medios de almacenamiento, evitando en lo posible el desperdicio de espacios sin grabación. Los respaldos de información también podrán realizarse en medios de almacenamiento tales como Memorias Flash, USB's, Discos duros externos y cualquier otro medio removible que sea propiedad del propio usuario.
- El uso de discos duros o discos de estado sólido USB serán la única opción cuando el volumen de datos a ser respaldado supere los 100 GB, con el fin de facilitar y hacer eficiente el acceso a dicha información.
- Los medios de almacenamiento que se generen de los respaldos, serán resguardados por el propio usuario y quedarán bajo su responsabilidad la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los mismos. En caso de que así lo solicite, estos resguardos podrán ser almacenados en la Bóveda de Seguridad de la CONSAR y para ello se deberá seguir con lo establecido en el PDGI-20 Bóveda de Seguridad. De ser así, el usuario deberá formular la petición a través de una solicitud TIC en el sistema SISTIC explicando su necesidad.
- Es responsabilidad del usuario verificar que los respaldos entregados por el personal de Soporte Técnico hayan sido realizados correctamente, en caso contrario debe notificarlo para que se vuelvan a ejecutar hasta que estos queden a satisfacción.
- Todos los respaldos realizados en medios de almacenamiento removibles serán responsabilidad de los propios usuarios y deberán ser ejecutados con el aviso y consentimiento del jefe inmediato superior. La extracción de información de la CONSAR está prohibida según lo establecido en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y en el Código de Conducta de la CONSAR. El personal que contravenga estas disposiciones, se hará acreedor de las sanciones que el área de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información dictamine.

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-19	DICIEMBRE 2017	03	Página 5 de 9

Descripción Narrativa

Responsable		Actividad
Usuario	1	Solicita mediante una llamada telefónica al área de Soporte Técnico, el servicio de respaldo de la información de su equipo de cómputo.
El personal de Soporte Técnico	2	<p>En caso de que el equipo de cómputo del usuario presente algún daño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Levanta un ticket de servicio en el que se especifiquen las causas por las cuales no se pudo ejecutar el servicio de respaldo. Aplica todos los medios a su disposición para tratar de recuperar la información contenida en el medio dañado. De no ser posible genera evidencia. El usuario deberá evaluar si solicita a la CONSAR el enviar el disco duro dañado a un Centro Especializado de Recuperación de Datos, de ser autorizado se procede a la contratación de ese servicio. (Para esto, se debe seguir lo establecido en el PDGI-15 Control de Reparaciones y Garantías) Se realiza el respaldo de la información que el proveedor especialista en recuperación pueda recuperar.
El personal de Soporte Técnico	3	<p>Para requerimientos de respaldos de información compartida en algún equipo personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisa con el área de Informática de la Comisión la ejecución de respaldos automatizados ejecutados por la Dirección de Informática, y de aprobarse, se ejecuta una relocalización de los datos en alguno de los servidores Institucionales. (Para esto, se debe seguir lo establecido en el PDGI-18 Respaldo de los Servidores).
El personal de Soporte Técnico	4	<p>En caso de que el equipo no tenga falla:</p> <ul style="list-style-type: none"> Levanta un ticket de servicio en el que se especifiquen el servicio solicitado del usuario. Analiza los recursos requeridos para ejecutar el respaldo y realiza las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> Solicita al área de Informática de la Comisión los medios ópticos (CD's, DVD's) o al usuario la memoria flash o USB o disco duro externo a ser utilizados para el respaldo.

PROCEDIMIENTO

Respaldo de Datos de Usuario

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	PÁGINA
PDGI-19	DICIEMBRE 2017	03	Página 6 de 9
<ul style="list-style-type: none"> Instala los recursos de software y hardware necesarios en el equipo del usuario para realizar los respaldos. Realiza el respaldo de información correspondiente. Proporciona la capacitación adecuada al usuario para el manejo operacional en la ejecución de los respaldos con los recursos que fueron asignados. Entrega el medio de almacenamiento generado del respaldo al usuario para su verificación y resguardo. 			
El personal de Soporte Técnico	5	Ayuda y capacita al usuario hasta por un máximo de 3 eventos iniciales, explica todo lo relacionado con la ejecución de los respaldos solicitados. Después de estos 3 eventos, el usuario debe ser autónomo para este servicio y solo será asesorado para detalles mínimos.	
El personal de Soporte Técnico	6	Solo proporciona el apoyo y la asesoría para los respaldos de archivos que contengan información relacionada con las actividades propias de la CONSAR. Los recursos y asesorías de respaldos de información personal, tales como música, videos y presentaciones de ocio, cadenas, humor, software descargado y cualquier otro que la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información juzgue inaceptable por su contenido, no aplicará y el respaldo de este tipo de información será responsabilidad del propio usuario.	
El personal de Soporte Técnico	7	Analiza el volumen de respaldo y determina el dispositivo de almacenamiento más apropiado, para lo cual se utilizan CD's de 700-800 MB o DVD's de 4.5 GB. Más allá de estas capacidades, se evalúa para considerar otras alternativas. El uso de discos USB será la única opción cuando el volumen de datos a ser respaldado supere los 100 GB, con el fin de facilitar y hacer eficiente el acceso a dicha información.	
El personal de Soporte Técnico	8	Cierra el ticket de servicio levantado por el usuario registrando que el respaldo fue ejecutado y terminado.	
Usuario	9	Verifica que los respaldos entregados hayan sido realizados correctamente, en caso contrario debe notificarlo para que se vuelvan a ejecutar hasta que estos queden bien a satisfacción.	
Usuario	10	Califica el servicio recibido por el personal de Soporte.	
Usuario	11	Debe ejecutar los respaldos con el aviso y consentimiento del jefe inmediato superior. La extracción de información	

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

No. DE REVISIÓN

PÁGINA

PDGI-19

DICIEMBRE 2017

03

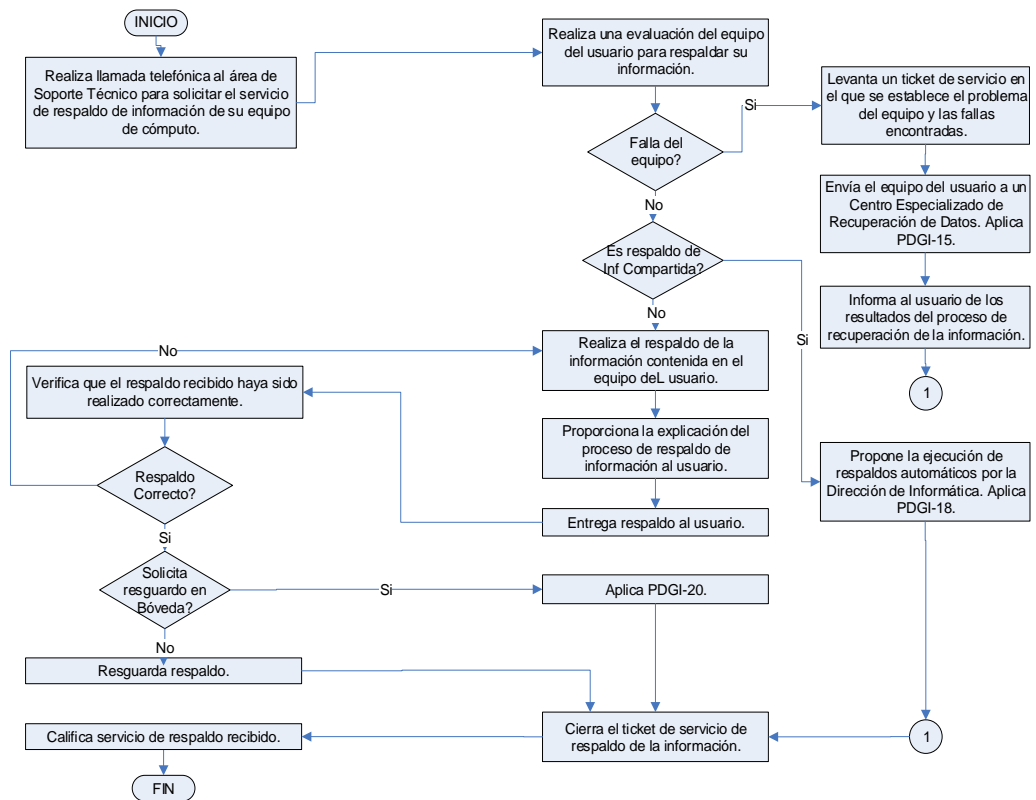
Página 7 de 9

de la CONSAR está prohibida según lo establecido en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y en el Código de Conducta de la CONSAR.

Diagrama de Flujo

Usuario

Personal de Soporte Técnico



Referencias

Código	Documentos
PDGI-15	Control de Reparaciones y Garantías
PDGI-18	Respaldo de los Servidores
PDGI-20	Bóveda de Seguridad
S/N	Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
S/N	Código de Conducta de la CONSAR

Control de Cambios.

No DE REVISIÓN	FECHA	MOTIVO
03	Diciembre 2017	Se actualiza el proceso y la referencia a las áreas
02	Febrero 2015	Actualización de datos y denominación de las unidades administrativas. Adición de reservas a respaldos de volúmenes de datos mayores a 100GB. Algunas precisiones adicionales menores
01	Septiembre 2008	Modificación de todo el documento para describir con más detalle las actividades de operación de este procedimiento.
00	Septiembre 2006	Creación del Procedimiento de Respaldo de Datos de Usuario