

1 OBJETIVO

Establecer actividades que permitan restablecer la operación normal de la red en la sede principal y en las sedes operativas, en caso de caída o daño.

2 ALCANCE

Aplica para la oficina principal y sedes operativas.

3 RESPONSABLE

- Jefe de Sistemas y Mantenimiento

4. GLOSARIO

- **Servidor:** aplicación informática o programa que realiza algunas tareas en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de archivos, que permiten a los usuarios almacenar y acceder a los archivos de una computadora y los servicios de aplicaciones, que realizan tareas en beneficio directo del usuario final.
- **IP:** Es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un elemento de comunicación/conexión de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol).
- **SISTRANS:** Software de transporte de ICSA.
- **SISCON:** Software de contabilidad de ICSA.

5. Riesgos

- Falla en la aplicación del protocolo de restablecimiento de la red.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Procedimiento en caso de caída de internet en la sede principal

Nº	Descripción	Responsable	Registro
1	En caso de caída del servicio de internet de la oficina principal, se debe conectar el modem del proveedor alternativo a la red interna de ICESA.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	NA
2	De manera posterior, se conecta remotamente a cada sede operativa y se cambia la dirección IP fija a la cual apuntan los escritorios remotos.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	NA
3	Cuando se cuente nuevamente con internet, se desconecta el modem temporal y se configura de nuevo.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> FOSI05

6.2 Procedimiento en caso de caída de internet en las sedes operativas

Nº	Descripción	Responsable	Registro
1	En caso de caída del servicio de internet de las sedes operativas, se debe informar inmediatamente a la sede principal.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas 	NA
2	Posteriormente, la sede principal estará encargada de planillar los viajes con la información que suministren las sedes operativas.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas Sede principal 	NA
3	Después de que se planille el viaje, el funcionario de la sede, deberá dirigirse a un café internet donde pueda imprimir los documentos para continuar con el despacho normalmente.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de transporte impresos.

6.3 Procedimiento en caso de daño en el servidor principal

Nº	Descripción	Responsable	Registro
1	Montar una copia de seguridad de la noche anterior en el servidor de reserva.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	NA
2	Cambiar el nombre y la dirección IP del nuevo servidor por el nombre y dirección IP del que presenta daños.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	NA
3	Hacer el mantenimiento correctivo requerido en el servidor.	<ul style="list-style-type: none"> 	
4	Informar el restablecimiento del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas 	NA

6.4 Procedimiento en caso de daño en el servidor de sucursales

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	En caso de daño en el servidor de sucursales, se debe informar inmediatamente a la sede principal.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas 	NA
2	Posteriormente, la sede principal estará encargada de planillar los viajes con la información que suministren las sedes operativas.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas Sede principal 	NA
3	Después de que se planille el viaje, se envían los documentos por correo electrónico y se imprimen en la sede para continuar con el despacho normalmente.	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de transporte impresos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ana María Jiménez Trujillo	Paola Cardona Martínez	Paola Cardona Martínez
Asist. Sistemas de gestión y recursos humanos	Coordinadora Administrativa	
Lucas Cardona Martínez	Lucas Cardona Martínez	Coordinadora Administrativa
Jefe de sistemas	Jefe de sistemas	
15/07/2013	15/07/2013	15/07/2013