

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Tecnología de la Información		
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y/O RESPALDO DE INFORMACIÓN (BACKUP)		
Código documental: PR-TI-02	Versión: 3	Fecha de actualización (dd-mm-aa): 26-octubre-2020	Tipo de proceso: De apoyo
Preparado por: Director de TICs	Revisado por: Encargado (a) de Calidad en la Gestión		Aprobado por: Rector (a)

1. Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para la ejecución de respaldo de la información, bajo normas de seguridad de la información. Además, de educar al usuario con relación al manejo de la información y las herramientas usadas para este procedimiento.

2. Alcance

Servicio de respaldo y aseguramiento de la información. Aplica a todos los usuarios/áreas de la organización. Este procedimiento abarca desde el levantamiento relacionado con la copia de seguridad hasta el cierre de ticket generado.

3. Documentos de Referencia

1. Políticas de respaldo y seguridad de la información.

4. Definiciones

1. **TIC:** Siglas de “Tecnología de la Información y Comunicación”.
2. **Backup o respaldo:** copia de seguridad o de respaldo, se refiere a la copia de datos de tal forma que estas puedan restaurar un sistema después de alguna eventualidad.
3. **Seguridad de la información:** Abarca la seguridad informática, va más allá de los tecnicismos. Es poner en práctica las políticas establecidas y responsabilidad de asegurar la información de la institución que está en manos de los usuarios.
4. **Sistemas de Respaldo:** Programa informático gestor de los datos a respaldar en un lugar específico.

	PROCEDIMIENTO DE CREACION Y/O RESPALDO DE INFORMACION (BACKUP)	CÓDIGO: PR-TI-02
		VERSIÓN: 3

5. **Dato:** Es un elemento aislado, recabado para un cierto fin, pero no ha pasado por un proceso que lo interrelacione con otros.
6. **Información:** Se trata de datos procesados y relacionados de manera que nos pueden dar pauta a la correcta toma de decisiones.
7. **HelpDesk:** Es el personal que recibe las tareas y le da el seguimiento, archiva todos los formularios y actualiza los indicadores.
8. **Sistema de Ticket:** Es el sistema por el cual se realizan las solicitudes de los servicios de TIC, esto incluye Redes, Soporte, Sistemas y Audiovisuales.
9. **PowerShell:** Es una interfaz de línea de comandos o CLI (Command Line Interface) que tiene la posibilidad de ejecutar Scripts (unión de comandos) y que facilita la configuración, administración y automatización de tareas multiplataforma, además dispone de un lenguaje de scripting. Powershell tiene una salida basada en objetos por lo que acepta y devuelve objetos de: NET ya que está basado en .NET CLR (Common Language Runtime) esto es ideal para automatización de procesos.
10. **Script:** es un documento que contiene instrucciones, escritas en códigos de programación. El script es un lenguaje de programación que ejecuta diversas funciones en el interior de un programa de computado
11. **Robocopy "Robust File Copy":** Robocopia, copia los archivos de un lugar a otro o hace replicación de estos directorios. Dispone de una línea de comandos y es parte del Kit de recursos de Windows
12. **Copia Completa:** Copia completa y exacta de los datos en un lugar específico y seguro, permitiendo la disponibilidad de la reposición de los datos ante una eventualidad.
13. **Backup Incremental:** sólo copia los datos que han variado desde la última operación de backup de cualquier tipo. Se suele utilizar la hora y fecha de modificación estampada en los archivos, comparándola con la hora y fecha del último backup.
14. **Backup Diferencial:** Es similar a un backup incremental la primera vez que se lleva a cabo, pues copiará todos los datos que hayan cambiado desde el backup anterior. Sin embargo, cada vez que se vuelva a ejecutar, seguirá copiando todos los datos que hayan cambiado desde el anterior completo. Por lo tanto, en las operaciones subsiguientes almacenará más datos que un backup incremental, aunque normalmente muchos menos que un backup completo.

	PROCEDIMIENTO DE CREACION Y/O RESPALDO DE INFORMACION (BACKUP)	CÓDIGO: PR-TI-02
		VERSIÓN: 3

5. Generalidades del procedimiento.

1. El Gerente de TIC en conjunto con los Sub-Encargados y el personal de seguridad informática, elaboran políticas y procedimientos de respaldos de acuerdo a las condiciones y términos previamente establecidas para los usuarios y la infraestructura.
2. Los servicios correspondientes a las distintas áreas del TIC son elaborados por los supervisores y sub-encargados de estas, bajo la supervisión del Gerente de TIC.
3. Las solicitudes de servicios de TIC a nivel interno para la instalación de la herramienta de respaldo, deben ser canalizadas a través del Sistema de Ticket, exceptuando peripecias y todo aquel otro evento que afecte la producción.
4. Los servicios se realizan de acuerdo al orden de solicitud y a su vez son asignados por disposición de prioridad, establecidos por el personal encargado de implementar los respaldos de información.
5. El personal de Sistemas y seguridad informática, establecerán las normativas y procedimientos, así como el orden por el cual se iniciarán los trabajos de implementación de las copias de respaldo.
6. El proceso de backup se realiza al iniciar y al apagar la computadora.
7. En caso de reinstalar el SO, el personal asignado tiene que realizar un backup de toda información en los discos del equipo y luego de instalado el SO, proceder a restaurar los datos del cliente interno o ante algún evento, restaurar los datos desde el servidor de respaldo o desde el disco que se utilizó para guardar la información. Esta es una práctica independiente para agilizar la restauración de los datos directamente de disco a disco, pero igual funciona con el procedimiento actual. Solo que debe pasar a través de la red la información del usuario al computador.
8. El Gerente de TIC supervisa a los sub-encargados en las tareas diarias que debe realizar tanto ellos como el personal interno en los diferentes turnos.
9. Las solicitudes de servicios de restaurar información, se realizan mediante sistema de Ticket, a menos que sea por orden directa del Gerente de TIC vía un correo electrónico.
10. El cliente, restaurados los datos, debe validar la entrega antes de dar por terminado el servicio de restablecimiento de los datos. Esto lo hacen solo cuando una Nota en el sistema de tickets.

6. Descripción del procedimiento

No.	Actividad	Responsable	Registro/ Documento
1	<p>LEVANTAMIENTO</p> <p>Realizan el levantamiento para la estructura lógica y física relacionada con la copia de seguridad.</p>	<p>Encargado(a) de TIC/Encargado(a) de Seguridad Informática</p>	
2	<p>CREA SOLICITUD</p> <p>Crea una solicitud de servicio de manera directa y la puede asignar un soporte para la solución del caso en proceso.</p>	<p>Encargado(a) de TIC</p>	<p>Ticket de Solicitud de Servicio</p>
3	<p>SEGUIMIENTO</p> <p>Dan seguimiento a que se apliquen los estándares establecidos para el respaldo de información.</p> <p>Establecer prioridades y planificar la copia y su tipo.</p>	<p>Encargado(a) de TIC/Encargado(a) de Seguridad Informática</p>	
4	<p>ASIGNA SOPORTE</p> <p>Asignar el soporte y darle las pautas del trabajo en proceso.</p> <p>Informa al usuario información básica relacionada al procedimiento. Datos como (Tipo de backup, que guardar, responsabilidad sobre la información y entregarle el formulario de compromiso.</p>	<p>Help Desk</p>	

 Las Americas Institute of Technology	PROCEDIMIENTO DE CREACION Y/O RESPALDO DE INFORMACION (BACKUP)	CÓDIGO: PR-TI-02
		VERSIÓN: 3

5	REALIZA PROCESO Realizado el proceso, se guarda el documento y el departamento responsable de la plataforma de respaldo, dará seguimiento para que todo se cumpla según lo planificado con seguridad informática, sistemas y la gerencia de TIC, seguridad informática.	Soporte Asignado	
6	REPORTE DE ALERTA Si se presenta alguna anomalía (Reporte de alerta), el equipo debe actuar de inmediato y revisar además de realizar un informe del caso.	Representante del departamento de TIC	Reporte de alerta (Si aplica)
7	CIERRE DE TICKET Entregada y/o finalizada la asignación, se cierra el ticket de servicio generado para el soporte.	Help desk	Ticket cerrado

7. Descripción de registros

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Respaldo de la información (Backup)	Departamento de Sistemas.	Diario	Indefinido	N/A
N/A	Ticket de Solicitud	Departamento de Sistemas.	Por solicitud	Indefinido	Digital

8. Anexos

N/A

9. Historial de cambios.

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	01/07/2014	N/A	Detenido por problemas técnicos.
1	16/09/2016	Encabezado. Se cambió la responsabilidad de aprobación del/la Rector(a) al Gerente de TIC. Correcciones en el título y versión del procedimiento 3.1 Se eliminó el punto que asignaba la responsabilidad de aprobación al Vicerrector de Tecnología al Gerente de TIC 3.2 Se cambió la responsabilidad de Los Sub-Encargados del área de TIC a HelpDesk 5.8 Se cambió el término Cobian Backup por Second Copy 8.0 Se eliminó el flujograma como Anexo	Implementado
2	24/07/2017	6.0 Actualización de Descripción de actividades 7.0 Actualización de descripción de Registros	Inclusión de requerimientos de la NOBACI, matriz Información y Comunicación/Monitoreo y Evaluación
3	26-10-2020	Se actualizó el procedimiento al nuevo formato de documentación. Se amplió el alcance del documento 3.3 Se eliminó el documento de referencia de declaración de compromiso Se eliminó la definición de urbackup Se eliminaron los horarios establecidos para los respaldos, ahora es cuando se inicia y se apaga el computador.	Actualización del procedimiento, por nuevas herramientas de trabajo