



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES PARA: REALIZAR RESPALDOS Y RECUPERACIÓN DE DATOS

Área responsable: Dirección de Tecnologías de la Información.

Contenido

Página

I.	Objetivo	2
II.	Ámbito de aplicación	2
III.	Interacción con módulos del SIUAM.....	2
IV.	Insumo(s) y resultado(s)	2
V.	Áreas administrativas participantes en el análisis	2
VI.	Responsable de la revisión y actualización	2
VII.	Revisión y actualización.....	2
VIII.	Normatividad aplicable.....	3
IX.	Glosario.....	3
X.	Directrices del procedimiento	4
XI.	Normas de operación.....	4
XII.	Descripción de los procedimientos y diagramas de flujo.....	6
	12.1 Respaldos de base de datos o sistema de archivos por nuevo requerimiento.....	6
	12.2 Respaldos por cambio de requerimiento	10
	12.3 Respaldos por baja de requerimiento	12
	12.4 Recuperación de base de datos o sistema de archivos.....	14
XIII.	Difusión	16
XIV.	Control de cambios	16

Código: MPI-DTI-02	Inicio de vigencia: 31 de marzo de 2022	Núm. de actualización: 0	Núm. de páginas: 16	
Elaboró: Mat. Carlos Luna Ortega Subdirector de Cómputo Académico	Revisión funcional: Mtro. Max Ulises De Mendizábal Carrillo Director de Tecnologías de la Información	Revisión técnica: Dr. Mauricio Sales Cruz Coordinador General de Información Institucional	Revisión jurídica: Mtro. Rodrigo Serrano Vásquez Abogado General	Autorizó: Dra. Norma Rondero López Secretaria General
Fecha de elaboración: 10 de enero de 2022	Fecha de revisión funcional: 12 de enero de 2022	Fecha de revisión técnica: 31 de enero de 2022	Fecha de revisión jurídica: 22 de marzo de 2022	Fecha de autorización: 31 de marzo de 2022

I. Objetivo:

Establecer los procedimientos administrativos para realizar respaldos y recuperación de datos que se alojan en los servidores de cómputo que soportan los servicios en operación proporcionados por la Dirección de Tecnologías de la Información.

II. Ámbito de aplicación:

Los presentes procedimientos son aplicables para la atención de las solicitudes registradas en la Mesa de servicios por las trabajadoras y los trabajadores autorizados como son: las administradoras y los administradores de los elementos de configuración y las o los usuarios administradores del SIIUAM.

III. Interacción con módulos del SIIUAM:

No aplica.

IV. Insumo(s) y resultado(s):

Insumo(s): Registro de la solicitud por medio de la Mesa de servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Resultado(s): Cierre de solicitud con la información de la actividad realizada.

V. Áreas administrativas participantes en el análisis:

En Rectoría General:

- 5.1 Oficina del Abogado General
- 5.2 Dirección de Tecnologías de la Información
- 5.3 Dirección de Análisis y Seguimiento Institucional

VI. Responsable de la revisión y actualización:

La persona titular de la Dirección de Tecnologías de la Información será la responsable de revisar y actualizar estos procedimientos.

VII. Revisión y actualización:

Los presentes procedimientos serán revisados y actualizados si se modifica la normatividad aplicable, el proceso administrativo o de mejora continua; por inserción tecnológica o por revisión bianual.

VIII. Normatividad aplicable:

Legislación nacional:

- 8.1 Ley General de Archivos.

Legislación universitaria:

- 8.2 Ley Orgánica.
8.3 Reglamento Orgánico.

IX. Glosario:

- 9.1 Actividad: conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.
- 9.2 Administradora o administrador de Elemento de Configuración: especialista responsable de modificar la configuración y mantener operando un Elemento de Configuración.
- 9.3 Administradora o administrador de Sistema Operativo: personal responsable de administrar los servidores a configurar.
- 9.4 Área de Soporte: grupo de trabajadores de la Dirección de Tecnologías de la Información, que cuentan con los conocimientos y habilidades para resolver una solicitud de servicio, clasificada en una categoría del catálogo de la Mesa de servicios.
- 9.5 Bitácora: carpeta o medio en donde se registra la información de respaldos y recuperación de datos.
- 9.6 Cintoteca: lugar de acceso restringido en donde se resguardan las cintas de respaldos, en un ambiente controlado protegiéndolas de humedad, calor y campos magnéticos.
- 9.7 Datos: cifras, letras o conjunto de caracteres almacenados en un medio digital carentes de significado.
- 9.8 Elemento de configuración: componente que forma parte de un servicio de tecnologías de la información y comunicaciones, los cuales pueden ser hardware, software, licencias, contratos y otros similares que están bajo la administración de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- 9.9 Identificador de la sesión de respaldo: número relacionado con la tarea de respaldo o recuperación de datos.
- 9.10 Mesa de servicios: unidad funcional de la Dirección de Tecnologías de la Información responsable de gestionar y dar cumplimiento a las solicitudes de servicio, cambios y atención a incidentes.
- 9.11 Respaldo: es una copia de datos que se genera con la finalidad de preservarla para recuperación en caso de pérdida de los originales.
- 9.12 Respaldo histórico: copia de la información en cinta protegida contra escrituras.
- 9.13 Solicitante: administradora o administrador de los elementos de configuración y usuarias o usuarios administradores del SIUAM.

- 9.14 Titular de Área de Soporte Asignado: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información, con la responsabilidad de gestionar el cumplimiento de las solicitudes asignadas a su categoría.
- 9.15 Titular de Área de Soporte: trabajadora o trabajador de la Dirección de Tecnologías de la Información responsable de asignar una solicitud de servicio a un Trabajador de Área de Soporte Asignado.
- 9.16 Ubicación de datos recuperados: es el directorio o base de datos en donde se colocan el respaldo recuperado.

Siglas:

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información.

ID: Identificador de la Sesión de Respaldo.

SIIUAM: Sistema Integral de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana.

TAS: Titular del Área de Soporte.

TASA: Trabajadora o Trabajador del Área de Soporte Asignado.

X. Directrices del procedimiento:

- 10.1 Contribuir a la eficiente atención en los servicios de cómputo que son responsabilidad de la DTI bajo los principios de seguridad, integridad de la información y transparencia.

XI. Normas de operación:

Acerca de los respaldos:

- 11.1 La o el solicitante deberá ser usuaria o usuario de la Mesa de servicios de la DTI y tener acceso a los servicios de respaldos.
- 11.2 La administradora o el administrador del Elemento de Configuración deberá proporcionar a la o el TAS responsable de los respaldos, una cuenta con los permisos para configurar el software de la herramienta de respaldos.
- 11.3 En la solicitud de respaldos en la Mesa de servicios, se deberá indicar: periodicidad, elementos a respaldar, tipo de respaldo y tiempo (retención) de respaldo sugerido.
- 11.4 Al configurar por primera vez una tarea de respaldo periódica (respaldos programados), se deberá realizar una prueba de recuperación de datos y el área solicitante deberá validar el correcto funcionamiento. Para los respaldos subsecuentes no será necesaria la prueba y validación.

11.5 Cuando se cierra la solicitud de respaldos en Mesa de servicios, se deberá documentar la siguiente información, si se trata de un:

- Respaldo por única vez:
 - Día y hora.
 - Una captura de pantalla del resultado del respaldo.
 - El ID de la sesión de respaldo.
 - El número de cinta.
- Respaldo programado:
 - Días y horario para respaldar.
 - En el caso de que la retención de respaldos exceda el tiempo establecido de 30 días, se deberá precisar el tiempo de retención.

11.6 Para los respaldos programados, una vez que finalice la retención, se liberará el medio físico en el que se encuentran.

Acerca de la recuperación de datos:

11.7 Para asegurar el correcto funcionamiento de la herramienta y de los medios de respaldo, se realizarán pruebas aleatorias de recuperación de datos en los meses de marzo y octubre, utilizando los respaldos programados con retención vigente.

11.8 Una vez concluidas las pruebas aleatorias, estas tendrán que ser documentadas por medio de la captura de la pantalla de salida que genere la herramienta, posterior al proceso de recuperación de datos.

11.9 En la solicitud de recuperación de datos, se deberá indicar la fecha, datos a recuperar y ubicación del directorio o base de datos donde se colocará.

11.10 Al realizar una tarea de recuperación de datos, la o el solicitante deberá validar la integridad de los datos solicitados y el correcto funcionamiento.

3



XII. Descripción de los procedimientos y diagramas de flujo:

12.1 Respaldos de base de datos o sistema de archivos por nuevo requerimiento

Código: PI-DTI-08

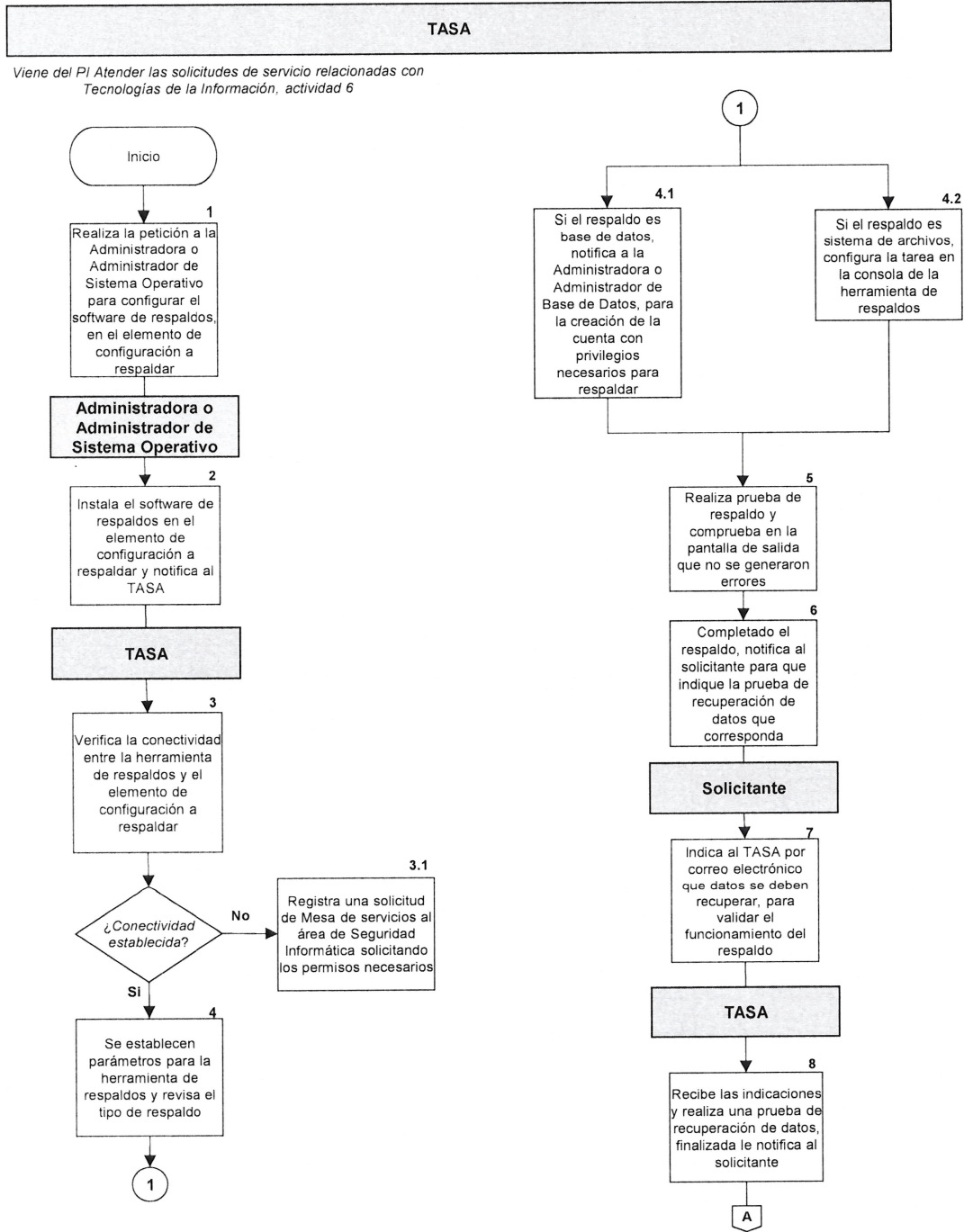
Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
		<i>(Viene del Procedimiento Institucional para Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6)</i>	
TASA:	1	Realiza la petición a la Administradora o administrador de Sistema Operativo para que se configure el software de respaldos, en el elemento de configuración a respaldar.	
Administradora o administrador de Sistema Operativo:	2	Recibe la petición, instala el software de respaldos en el elemento de configuración a respaldar y notifica al TASA.	
TASA:	3	Verifica la conectividad entre la herramienta de respaldos y el elemento de configuración a respaldar.	
		3.1 Si no tiene conectividad, registra una solicitud de Mesa de servicios al área de Seguridad Informática solicitando los permisos necesarios para establecer la conectividad.	
	4	Una vez habilitada la conectividad se establecen parámetros para la herramienta de respaldos y revisa el tipo de respaldo.	
		4.1 Si el tipo de respaldo es de base de datos, notifica a la Administradora o administrador de Base de Datos, para la creación de la cuenta con privilegios necesarios para respaldar.	
		4.2 Si el tipo de respaldo es sistema de archivos, configura la tarea en la consola de la herramienta de respaldos de acuerdo con la solicitud.	
	5	Realiza una prueba de respaldo para asegurar la funcionalidad del mismo y comprueba en la pantalla de salida que no se generaron errores.	
	6	Una vez que se ha completado el respaldo, le notifica al solicitante para que indique la prueba de recuperación de datos que corresponda.	
Solicitante:	7	Indica al TASA por correo electrónico la prueba de recuperación de datos a realizar, para validar el funcionamiento del respaldo.	
TASA:	8	Recibe las indicaciones y realiza una prueba de recuperación de datos, una vez finalizada le notifica al solicitante.	
Solicitante:	9	Valida la prueba de recuperación de datos.	
		9.1 Si los datos recuperados no son los solicitados avisa al TASA para su corrección.	



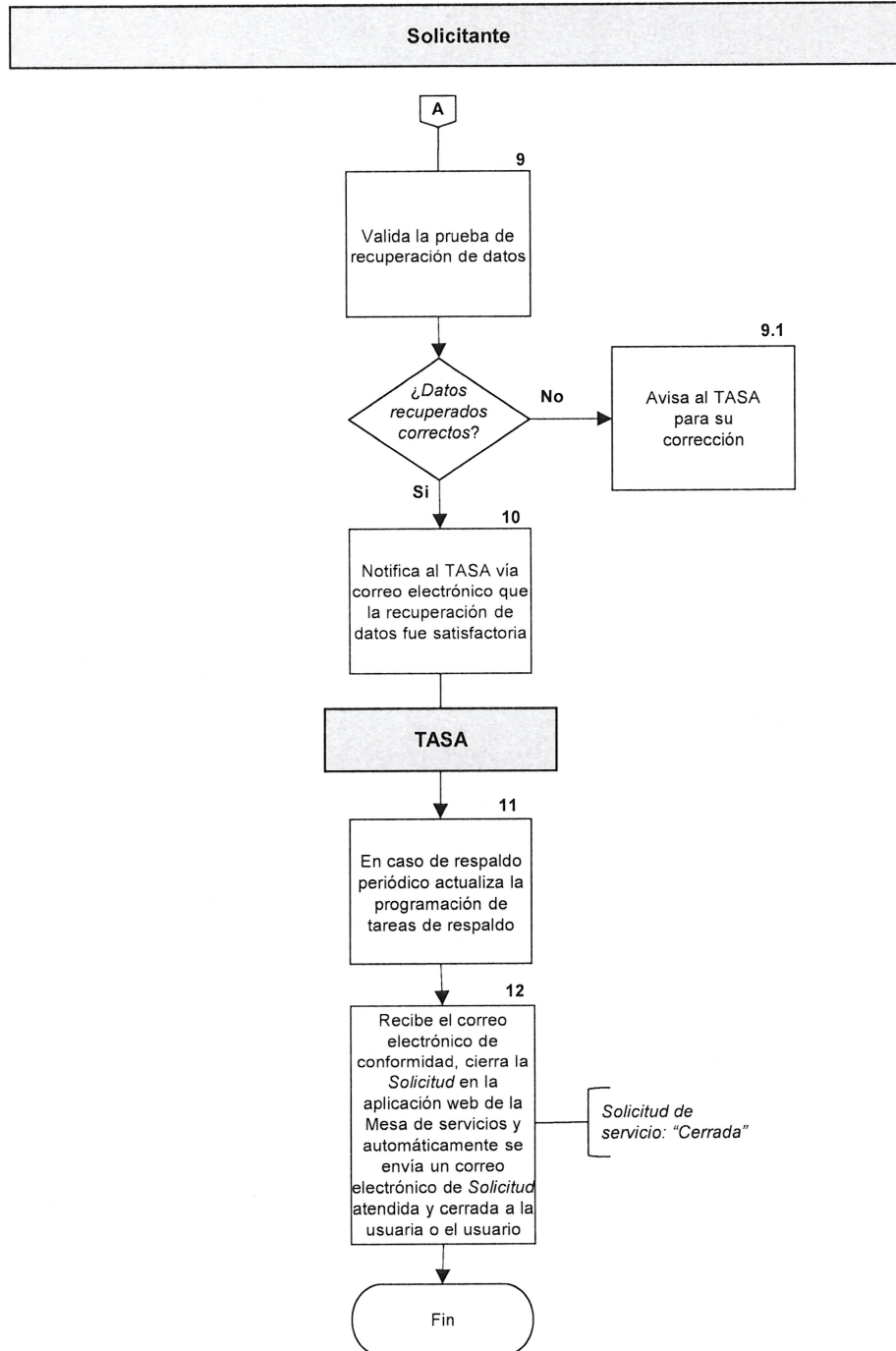
Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
Solicitante:	10	Si los datos recuperados son correctos, notifica al TASA vía correo electrónico que la recuperación de datos fue satisfactoria.	
TASA:	11	En caso de respaldo periódico actualiza la programación de tareas de respaldo.	
	12	Recibe el correo electrónico de conformidad, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada a la o el solicitante.	<i>Solicitud de servicio:</i> <i>"Cerrada"</i>
		Fin del procedimiento	



12.1 Respaldos de base de datos o sistema de archivos por nuevo requerimiento



12.1 Respaldos de base de datos o sistema de archivos por nuevo requerimiento

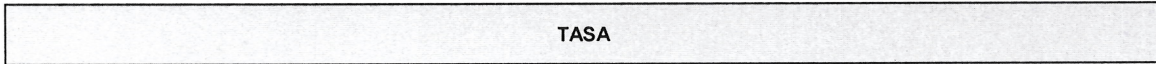


12.2 Respaldos por cambio de requerimiento

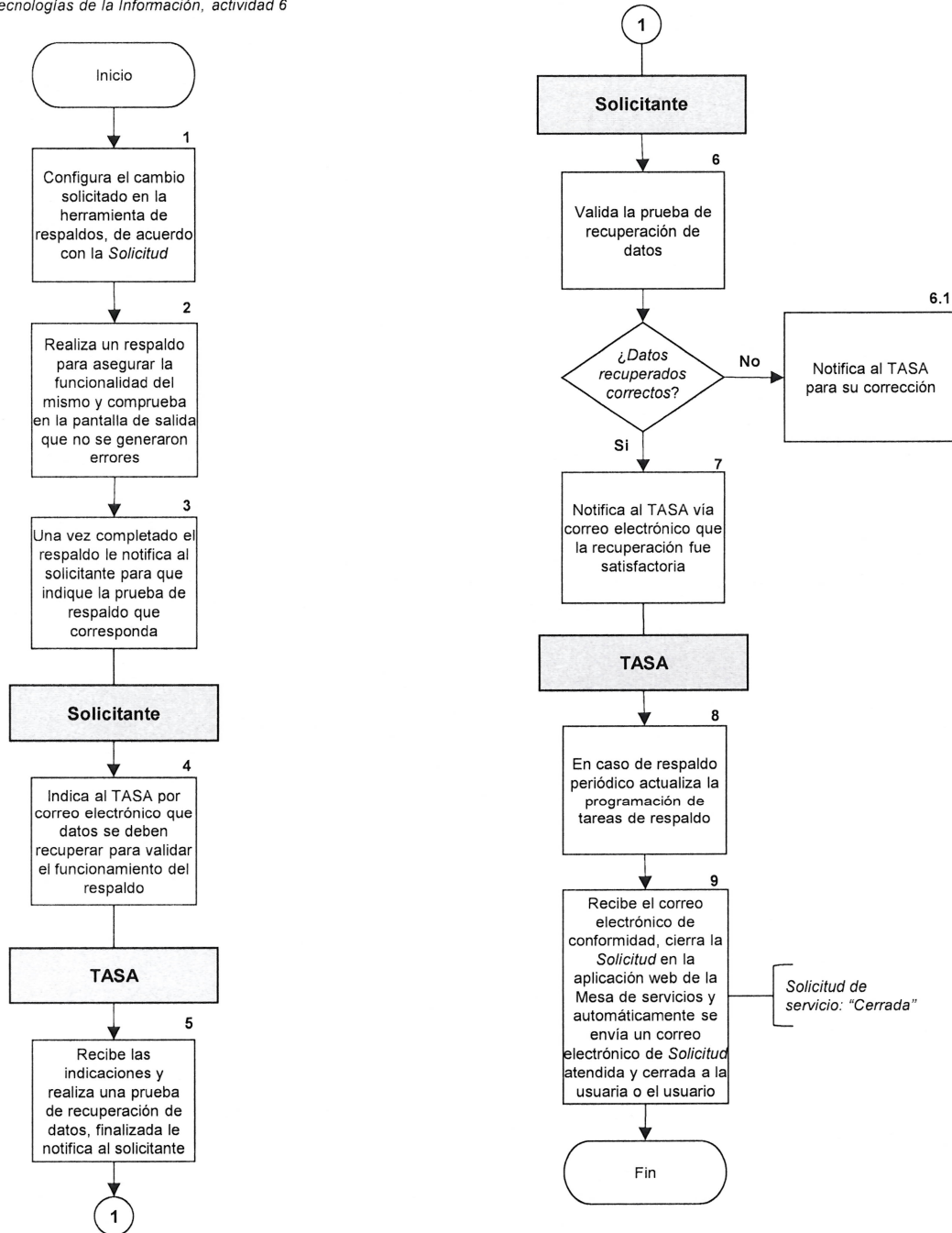
Código: PI-DTI-09

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
		<i>(Viene del Procedimiento Institucional para Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6)</i>	
TASA:	1	Configura el cambio solicitado en la herramienta de respaldos, de acuerdo con la <i>Solicitud</i> .	
	2	Realiza un respaldo para asegurar la funcionalidad del mismo y comprueba en la pantalla de salida que no se generaron errores.	
	3	Una vez que se ha completado el respaldo le notifica al solicitante para que indique la prueba de recuperación de datos que corresponda.	
Solicitante:	4	Indica al TASA por correo electrónico que datos se deben recuperar para validar el funcionamiento del respaldo.	
TASA:	5	Recibe las indicaciones y realiza una prueba de recuperación de datos, una vez finalizada le notifica al solicitante.	
Solicitante:	6	Valida la prueba de recuperación de datos.	
		6.1 Si los datos recuperados no son los solicitados notifica al TASA para su corrección.	
	7	Si los datos recuperados son correctos, notifica al TASA vía correo electrónico que la recuperación fue satisfactoria.	
TASA:	8	En caso de respaldo periódico actualiza la programación de tareas de respaldo.	
	9	Recibe el correo electrónico, cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada a la o el solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrada"</i>
		Fin del procedimiento	

12.2 Respaldos por cambio de requerimiento



Viene del PI Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6



12.3 Respaldos por baja de requerimiento

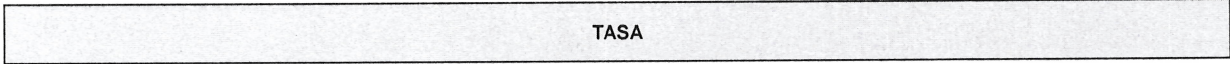
Código: PI-DTI-10

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
		<i>(Viene del Procedimiento Institucional para Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6)</i>	
TASA:	1	Revisa si se requiere un respaldo histórico.	
		1.1 Si no se requiere respaldo histórico (Continúa en la actividad 7) .	
	2	Realiza respaldo en cinta histórica, le notifica al solicitante.	
Solicitante:	3	Indica al TASA por correo electrónico la prueba de recuperación de datos a realizar para validar el funcionamiento del respaldo en cinta histórica.	
TASA:	4	Recibe las indicaciones y realiza una prueba de recuperación de datos, una vez finalizada le notifica al solicitante.	
Solicitante:	5	Valida la prueba de recuperación de datos.	
		5.1 Si los datos recuperados no son los solicitados, notifica al TASA para su corrección.	
	6	Si los datos recuperados son los solicitados, notifica al TASA vía correo electrónico que el respaldo en cinta histórica fue satisfactorio.	
TASA:	7	Elimina la configuración en el elemento de configuración y en la herramienta de respaldos completando la baja.	
	8	Cierra la <i>Solicitud</i> en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada a la o el solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrada"</i>
		Fin del procedimiento	

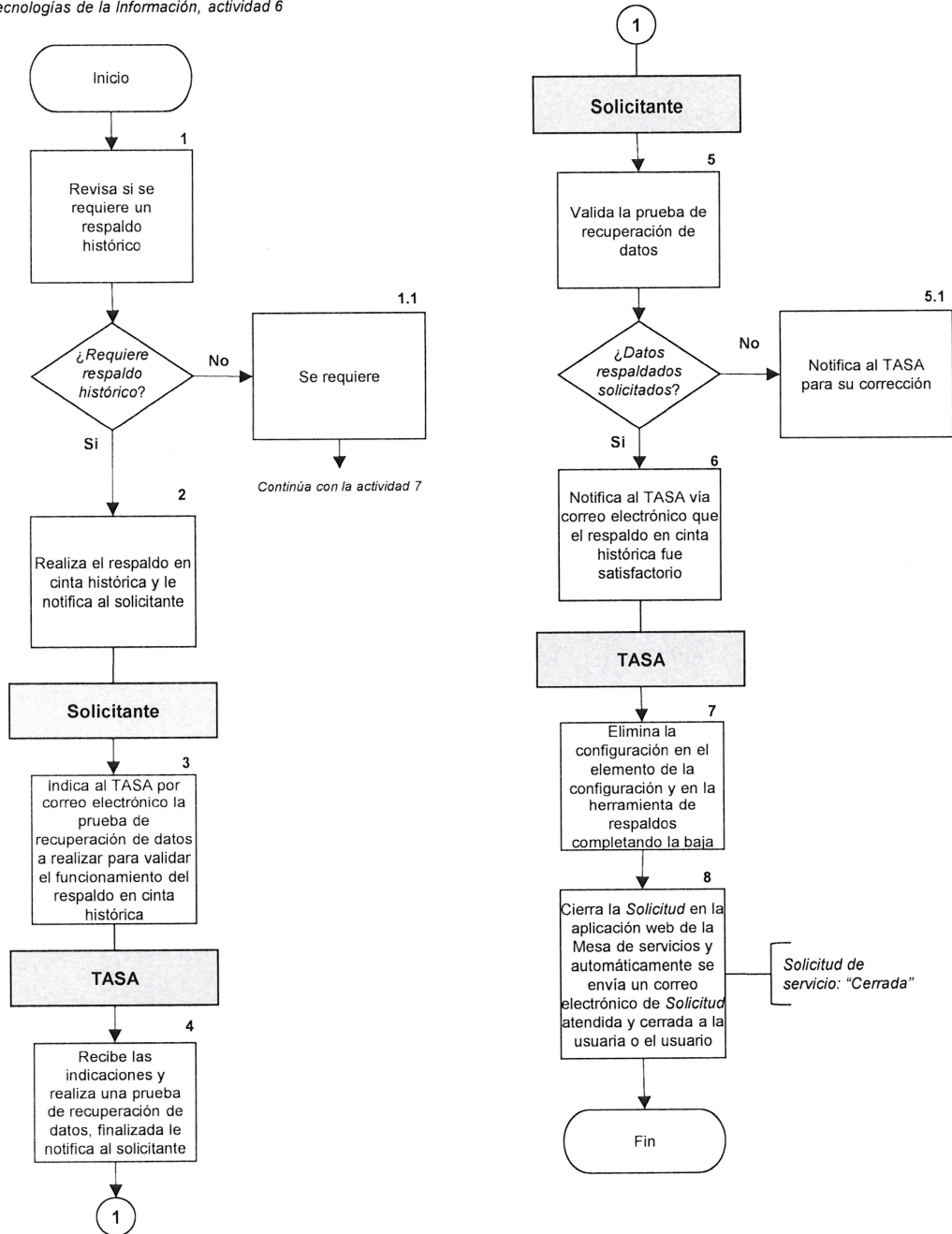





12.3 Respaldos por baja de requerimiento



Viene del PI Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6



12.4 Recuperación de base de datos o sistema de archivos

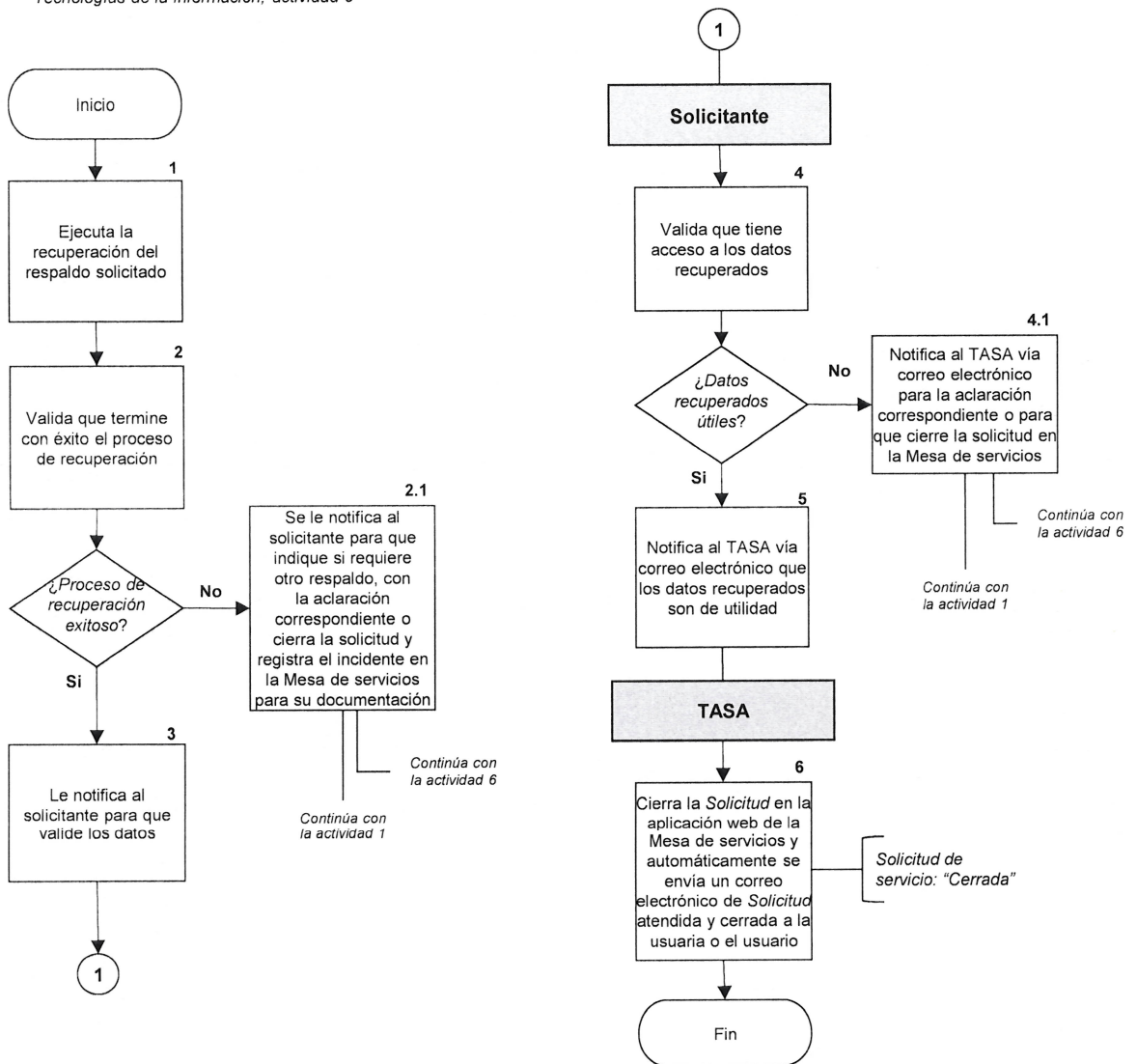
Código: PI-DTI-11

Responsable	Núm.	Actividad	Cambios de estado
		<i>(Viene del Procedimiento Institucional para Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6)</i>	
TASA:	1	Ejecuta la recuperación de datos del respaldo solicitado.	
	2	Valida que termine con éxito el proceso de recuperación de datos. 2.1 Si el proceso de recuperación de datos no es exitoso, se le notifica al solicitante para que indique si requiere otro respaldo, con la aclaración correspondiente (Continúa con la actividad 1) o cierra la solicitud (Continúa con la actividad 6) y registra el incidente en la Mesa de servicios para su documentación.	
	3	Si el proceso de recuperación de datos es exitoso le notifica al solicitante para que valide los datos.	
Solicitante:	4	Valida que tiene acceso a los datos recuperados. 4.1 Si los datos recuperados no le son de utilidad, notifica al TASA vía correo electrónico para la aclaración correspondiente, (Continúa con la actividad 1) o para que cierre la solicitud en la Mesa de servicios (Continúa con la actividad 6) .	
	5	Si los datos recuperados le son de utilidad le notifica al TASA, vía correo electrónico.	
TASA:	6	Cierra la solicitud en la aplicación web de la Mesa de servicios y automáticamente se envía un correo electrónico de notificación de <i>Solicitud</i> atendida y cerrada a la o el solicitante.	<i>Solicitud de servicio: "Cerrada"</i>
		Fin del procedimiento	

12.4 Recuperación de base de datos o sistema de archivos

TASA

Viene del PI Atender las solicitudes de servicio relacionadas con Tecnologías de la Información, actividad 6



XIII. Difusión:

La difusión en medios electrónicos se realizará en la sección de procedimientos institucionales en la página web de la Universidad.

XIV. Control de cambios:

Revisión Núm.	Fecha	Hoja Núm.	Motivo o Causa
No aplica			

