



PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD

20-PR-26

SECRETARIA	General					
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión TIC					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Crear , administrar y/o gestionar copias de seguridad requeridas por los usuarios de la administración Municipal.					
ALCANCE	Inicia con una solicitud registrada en la herramienta digital, atención y documentación de las actividades realizadas del servicio solicitado.					
CONDICIONES DE OPERACIÓN	1. Solicitud existente en la herramienta digital 2. Personal competente disponible para atención de los servicios 3. Condiciones ambientales para los desplazamientos 4. Disponibilidad de dispositivos de almacenamiento externos o espacio en la nube 5. Disponibilidad de la herramienta digital para el registro, control y seguimiento de los servicios (casos) 6. Obligaciones contractuales para prestar el servicio de hosting , soporte, copias de seguridad , recuperación de información para software de gestión y cuentas de correo.					
DEFINICIONES	1. Administrador : Funcionario encargado de realizar seguimiento a la atención de los casos o solicitudes registradas, realizar las reasignaciones de agente para la atención de casos. 2. Agente: Funcionario o contratista asignado para atender los servicios solicitados en la herramienta digital. 3. Caso : Número consecutivo asignado al servicio solicitado por el usuario en la herramienta digital. 13. Copia de Seguridad :(BACKUP) Una copia de seguridad, también llamada respaldo, es una copia de los datos originales que se guarda en un lugar diferente para poder recuperarlos en caso de pérdida o daño de los datos originales. 14. Drive: o unidad, es un término que se utiliza para referirse a dispositivos de almacenamiento de datos, como discos duros, unidades USB o unidades de almacenamiento en la nube. 15. NAS (Network Attached Storage) : es un sistema de almacenamiento de archivos que se conecta a una red y permite a los usuarios acceder a los datos de forma centralizada. Es como un disco duro grande que está "conectado a la red", en 16. Usuario: Funcionario o contratista de la administración municipal que solicita el servicio en la herramienta digital.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO						
Nro.	QUE INICIO PROCEDIMIENTO	CÓMO	QUIÉN	CUANDO	TIEMPO	REGISTRO DOCUMENTAL
1		NA	NA	NA	NA	NA
2	Registro de la solicitud - caso	El usuario a realizado los pasos indicados en el procedimiento Gestión Mesa de ayuda, solicitando apoyo copias de seguridad (cuentas de correo - drive - sistema informativo de gestión)	Usuarios - Funcionarios	A demanda	3 - 4 Minutos Apróximadamente	Formulario Registro Solicitudes (Mesa de Ayuda Solicitud de Servicios y/o Requerimientos de TI 20-FR-1) https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/inicio Archivo Excel - Mesa de Ayuda https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6lFlbwuBBTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682
3	Realización de la copia	Una vez determinada el tipo copia (remota desde los servicios contratados o en sitio), se realiza de acuerdo a los instructivos la copia.	Agente Asignado	A demanda	Dependen del tamaño de la copia	Formulario Registro Respuesta Solicitudes https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/resuestas-a-solicitudes?authuser=0 Archivo Excel https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6lFlbwuBBTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682 Control Copias de Seguridad por dependencias Correos a proveedores de software de gestión

4	Almacenamiento de copias	Una vez realizada la copia se dejan alojadas en las NAS de la Alcaldía para el caso de las copias de SINFA. Para las copias de correo se dejaran en la unidad compartida.	Agente Asignado	A demanda	Dependen del tamaño de la copia	CORREO https://drive.google.com/drive/folders/1YVnHLk5xLDg4Pwrl-Y-lvPWsCp5JP9u3?usp=drive_link SINFA http://192.168.1.215:8080/cgi-bin/
3	Atención de solicitud - caso	El Agente asignado , se desplaza de ser requerido al edificio - dependencia donde se solicitó el servicio - caso; realiza las actividades correspondientes de acuerdo a los instructivos (Copias de Seguridad SINFA - Instructivo para copias manuales de correo gmail) y procede a documentar en la herramienta digital actualizando el estado, de acuerdo al procedimiento gestión de herramienta de ayuda.	Agente Asignado	A demanda	Los establecidos por el proveedor El tamaño de la información (Oscila entre 1 hora hasta 48 horas)	Formulario Registro Respuesta Solicituds https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0 Archivo Excel https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgf9srI6lfbwuBBTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682 Control Copias de Seguridad por dependencias Correos a proveedores de software de gestión
4	Verificación satisfacción del usuario	Cada agente solicita durante la semana aleatoriamente mínimo a tres de los usuarios que recibieron el servicio , el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a traves del código QR o el link del formulario de la encuesta. Nota: El usuario es autónomo de participar en el diligenciamiento de la encuesta.	Usuarios - Funcionarios Agente Asignado Administrador	A demanda	3 - 4 Minutos Apróximadamente	Encuesta Digital - Código QR https://docs.google.com/forms/d/1IVkVonqAHC1ah5bxLP4eJe1fLlhqEaFtKRzS-Iqb_E8/edit

NOTA: Ver indicadores y Riesgos (Si Aplica) en la plataforma KAWAK.

NORMATIVIDAD	1. ISO 9001 - ISO 45001 - ISO 14001	5.
	2. Procedimiento Gestión de Servicios Mesa de Ayuda	6.
	3. Instructivo para copias manuales de correo GMAIL	7.
	4. Instructivo Copias de Seguridad SINFA	8.
CONTROL DE CAMBIOS	VERSIÓN	FECHA
	1	26/5/2025
		Actualización del procedimiento y cambio nombre del proceso

REGISTRO DOCUMENTAL					
ELABORÓ	NUBIA MURCIA PROFESIONAL CONTRATISTA	REVISÓ	ERIKA BUITRAGO RAMOS PROFESIONAL UNIVERSITARIO	APROBÓ	SANDRA MILENA ROSAS ROJAS JEFE OFICINA RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO