



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
Y SOPORTE A SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO:
SOLICITUD DE RECUPERACIÓN
DE RESPALDO DE INFORMACIÓN
ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL
SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA**

AGOSTO DE 2016

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	II
OBJETIVO GENERAL	III
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	VI
1. Solicitud de Recuperación de Respaldo de Información ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.	205BR10201/02
SIMBOLOGÍA	VII
REGISTRO DE EDICIONES	VIII
DISTRIBUCIÓN	IX
VALIDACIÓN	X

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos, su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

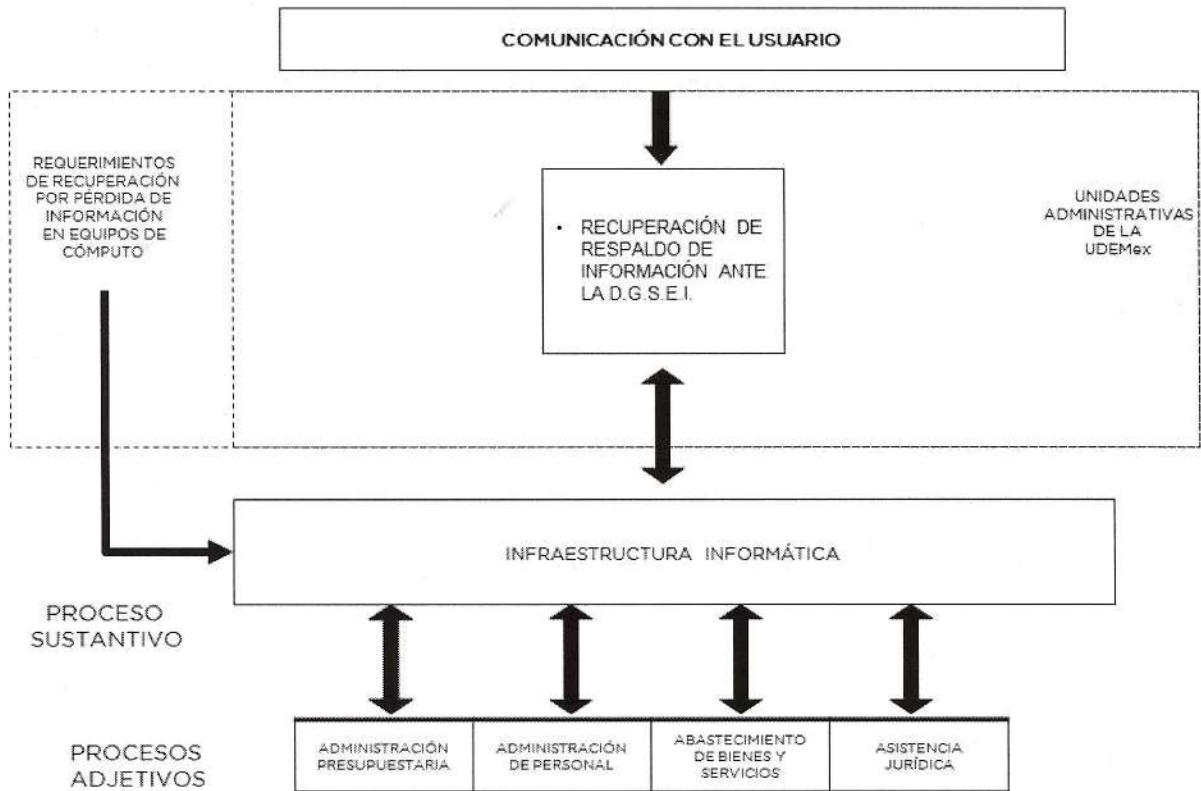
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o desconcentración, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso:

Infraestructura informática. De la solicitud a la entrega del respaldo de información por parte de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Procedimiento:

Solicitud de Recuperación de Respaldo de Información ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y
SOPORTE A SISTEMAS

Edición: Primera

Fecha: Agosto 2016

Código: 205BR10201

Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

"SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA"

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto 2016
Código:	205BR10201/02
Página:	1 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Solicitud de Recuperación de Respaldo de Información ante la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

OBJETIVO:

Asegurar que la información generada por las diferentes unidades administrativas, no se pierda y esté disponible en caso de cualquier contingencia, como daño en los discos duros, o eliminación accidental de la Información, mediante la solicitud de recuperación de respaldo de información ante la D.G.S.E.I.

ALCANCE:

Aplica a todas las Unidades Administrativas y Unidades Académicas que requieran la solicitud de recuperación de respaldo de información ante la D.G.S.E.I. de la Universidad Digital del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Reglamento para el uso de equipo y servicios de cómputo de la Universidad Digital del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 16 de diciembre de 2013.
- Acuerdo en el que se establecen las normas administrativas para la asignación de bienes y uso de bienes y servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal en los artículos SEI-014 (publicado en la Gaceta de Gobierno No. 34 del 24 de febrero de 2005).
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, Apartado Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Objetivo y Funciones. Gaceta del Gobierno, 08 de abril de 2014.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas es la unidad administrativa responsable de realizar las acciones necesarias para que se lleve a cabo la solicitud de recuperación de respaldo de información ante la D.G.S.E.I. de las Unidades Administrativas y Unidades Académicas.

La Rectoría deberá:

- Recibir oficio y firmar de autorización.
- Remitir a la DGSEI oficio en original y copia solicitando la recuperación de un respaldo de información.
- Recibir respaldo, revisar y obtener acuse.

“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto 2016
Código:	205BR10201/02
Página:	2 de 12

- Entregar DVD con el respaldo a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática deberá:

- Recibir oficio en original y copia y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05, revisar oficio y enterarse que se requiere la Recuperación de un Respaldo de Información.
- Verificar oficio y formato recibido en el que se solicita el respaldo de información.
- Realizar búsqueda de respaldo de información solicitado.
- Entregar al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas DVD con el respaldo correspondiente a la fecha y unidad solicitada en sobre cerrado.

La Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación deberá:

- Recibir oficio en original “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05.
- Entregar a Rectoría oficio en original y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 para firma.
- Recibir DVD con el respaldo, entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para remitirlo a la Unidad Administrativa Solicitante.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Recibir oficio y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05.
- Revisar la “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 y determinar si tiene observaciones.
- Remitir observaciones del “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 a la Unidad Administrativa Solicitante para su atención.
- Generar oficio en original solicitar la recuperación del respaldo de información requerido por la Unidad Administrativa Solicitante para firma de Rectoría, anexar “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 indicar la fecha y el número de oficio en el cual se remitió.

“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto 2016
Código:	205BR10201/02
Página:	3 de 12

- Entregar oficio en original a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. Recibir oficio en original y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 debidamente firmado y autorizado.
- Generar una copia en DVD con el respaldo recibido.
- Generar oficio en original y copia dirigido a la Unidad Administrativa Solicitante indicar que se realiza la entrega de una copia en DVD de la recuperación del respaldo de información solicitado.

La Unidad Administrativa solicitante deberá:

- Solicitar mediante oficio en original y copia al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas la recuperación de un respaldo de información anexar FO-STI-DMSS-05 con las características del respaldo.
- Solventar observaciones y entregar “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Recibir oficio en original y copia, sobre cerrado con la copia en DVD del respaldo solicitado.

DEFINICIONES:

Respaldo: Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

DGSEI: Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Unidad de almacenamiento: DVD o CD.

Centro de Datos: Ubicación donde se concentran los respaldos de información.

INSUMOS:

- Oficio de solicitud de recuperación de respaldo de información.
- FO-STI-DMSS-05 Requisición de Recuperación de Respaldo de Información

RESULTADOS:

- Respaldo de información recuperado.

"SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA"

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto 2016
Código:	205BR10201/02
Página:	4 de 12

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Aplicación del programa integral de respaldo y seguridad de la información.

POLÍTICAS:

- La solicitud de respaldo de información únicamente podrá realizarse de forma escrita, vía oficio dirigido al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- La Unidad Administrativa Solicitante únicamente podrá realizar la solicitud de recuperación de respaldo de información, si anteriormente realizó el respaldo de información correspondiente a su unidad conforme a lo indicado en el Procedimiento Aplicación del programa integral de respaldo y seguridad de la información.
- La recuperación del respaldo se realizará en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la solicitud.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DGSEI

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
1	Unidad Administrativa Solicitante	Solicita mediante oficio en original y copia al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas la recuperación de un respaldo de información anexando “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 con las características del respaldo. Obtiene acuse de recibido y archiva.
2	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe oficio y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05. Se entera y acusa de recibido, revisa la “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 y determina: ¿Tiene observaciones?
3	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Si , remite observaciones del “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 a la Unidad Administrativa Solicitante para su atención.
4	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 con observaciones corrige y entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. Se conecta con operación 2.
5	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	No , genera oficio en original y copia, solicitando la recuperación del respaldo de información requerido por la Unidad Administrativa Solicitante para firma de Rectoría, genera copia y anexa original de “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05, entrega oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

**“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE
INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA
ESTATAL DE INFORMÁTICA**

Edición: Primera

Fecha: Agosto 2016

Código: 205BR10201/02

Página: 6 de 12

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
6	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe, se entera y turna oficio en original y copia y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 a Rectoría para firma.
7	Rectoría	Recibe oficio en original y copia y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05, se entera, firma de autorización y remite a la D.G.S.E.I. oficio en original y copia y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05 solicitando la recuperación de un respaldo de información.
8	Dirección General del Sistema Estatal de Informática	Recibe oficio en original y copia y “Requisición de Recuperación de Respaldo de Información” FO-STI-DMSS-05, revisa oficio y se entera que se requiere la Recuperación de un Respaldo de Información, realiza gestiones internas y entrega DVD con el respaldo correspondiente a la fecha y unidad solicitada en sobre cerrado, acusa de recibido.
9	Rectoría	Recibe respaldo, se entera y firma de recibido. Entrega DVD con el respaldo a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
10	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe DVD con el respaldo, entrega de forma económica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas para remitirlo a la Unidad Administrativa Solicitante.
11	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe DVD, se entera y genera una copia en DVD del respaldo recibido. Elabora oficio en original y copia dirigido a la Unidad Administrativa Solicitante indicando que se realiza la entrega de una copia en DVD de la recuperación del respaldo de información solicitado. Se anexa copia de DVD con el respaldo en sobre cerrado.
12	Unidad Administrativa Solicitante	Recibe oficio en original y copia, sobre cerrado con la copia en DVD con el respaldo solicitado y acusa de recibido.

**“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE
INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA
ESTATAL DE INFORMÁTICA**

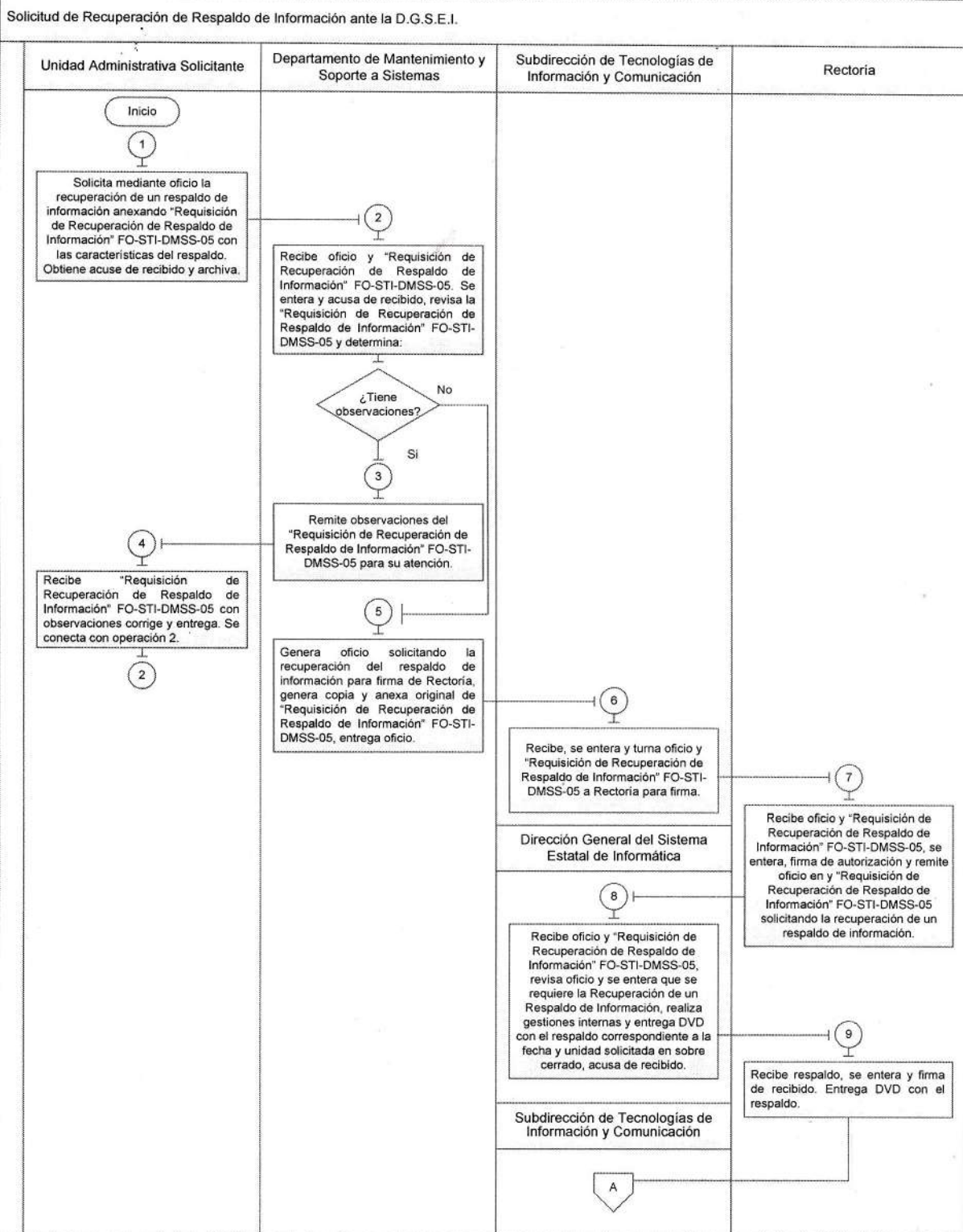
Edición: Primera
Fecha: Agosto 2016
Código: 205BR10201/02
Página: 7 de 12

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Descripción
13	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Obtiene acuse de recibido y archiva. Fin del procedimiento.

"SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA

Edición: Primera
Fecha: Agosto 2016
Código: 205BR10201/02
Página: 8 de 12

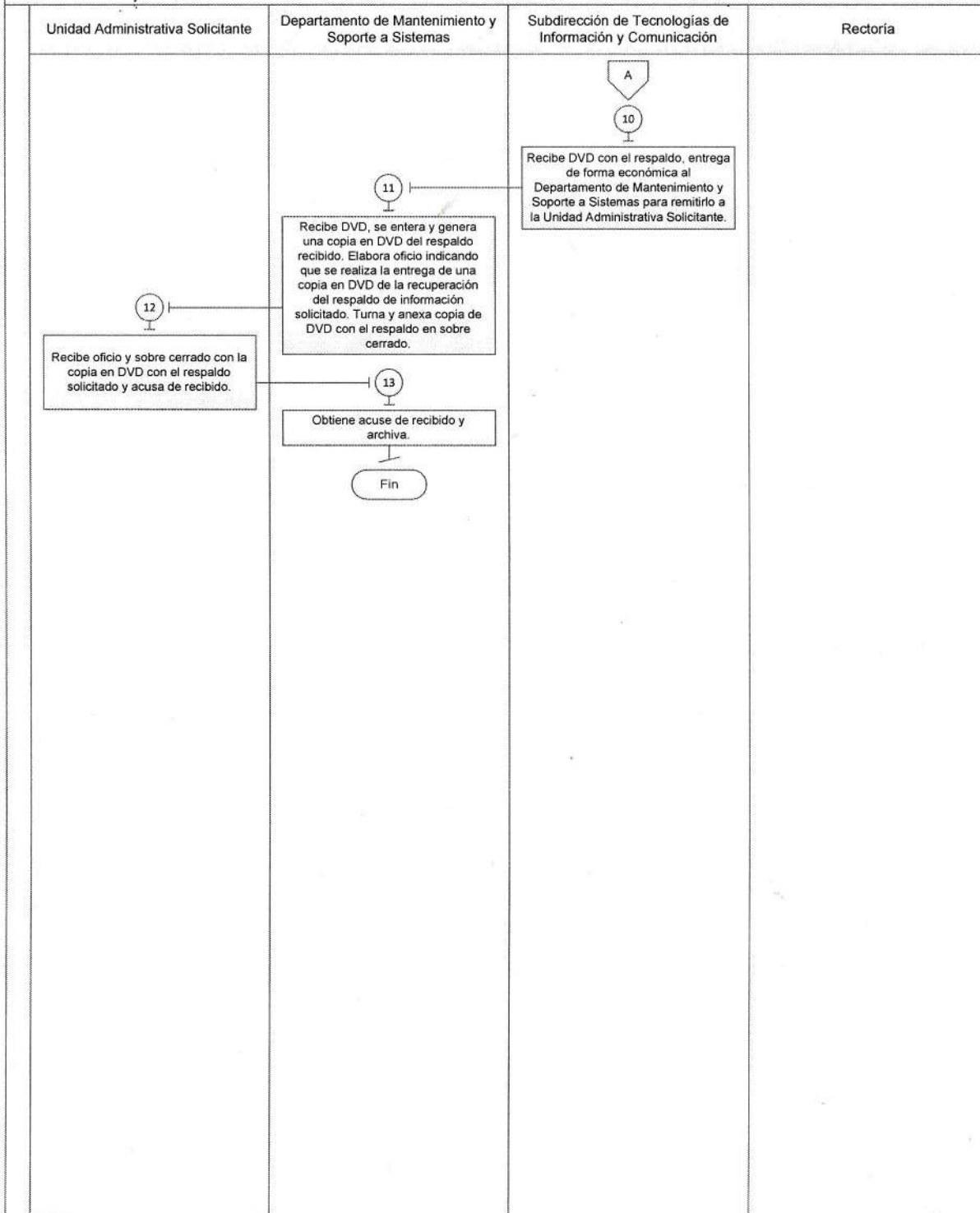
DIAGRAMACIÓN:



“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA

Edición: Primera
Fecha: Agosto 2016
Código: 205BR10201/02
Página: 9 de 12

Solicitud de Recuperación de Respaldo de Información ante la D.G.S.E.I.



“SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto 2016
Código:	205BR10201/02
Página:	10 de 12

MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Numero de recuperaciones de respaldo realizadas}}{\text{Numero de recuperaciones de respaldo solicitadas}} = X \ 100 \quad \text{Porcentaje de recuperaciones de respaldo realizadas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- FO-STI-DMSS-05, Requisición de Recuperación de Respaldo de Información quedará resguardado por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

"SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA"

Edición: Primera
Fecha: Agosto 2016
Código: 205BR10201/02
Página: 11 de 12

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Requisición de Recuperación de Respaldo de Información
 FO-STI-DMSS-05



Universidad Digital del Estado de México

FO-STI-DMSS-05 "Requisición de Restauración de Respaldo de Información"

Nombre de la unidad: **1** _____

Jefe de la unidad: **2** _____

DATOS DEL RESPALDO	
NOMBRE	3
FECHA/MES	4

DATOS DE LA INFORMACIÓN RESPALDADA			
NOMBRE DE LA CARPETA	TIPO	NUMERO DE ARCHIVOS	CONTENIDO GENERAL
5	6	7	8

DATOS DE QUIEN REALIZÓ EL RESPALDO	
NOMBRE	9
CARGO	10

Solicita

Autoriza

11

12

 Nombre y Firma de solicitante

 Nombre y Firma de jefe inmediato

"SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA"

Edición: Primera
Fecha: Agosto 2016
Código: 205BR10201/02
Página: 12 de 12

Instructivo para llenar el formato "Requisición de Recuperación de Respaldo de Información": FO-STI-DMSS-05

Objetivo: Llevar el registro y control de la requisición de Recuperación de Respaldo de Información

Distribución y Destinatario: El original de este formato quedara bajo resguardo de la D.G.S.E.I. y una copia con el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre de la unidad	Anotar la unidad administrativa que realiza el respaldo
2	Jefe de la unidad	Nombre del encargado de la unidad
3	Nombre	Nombre del respaldo de información
4	Fecha/Mes	Anotar el día, mes y año en que se realiza el respaldo de información
5	Nombre de la carpeta	Anotar el nombre de la carpetas que forman parte del respaldo
6	Tipo	Anotar el tipo de archivos del respaldo
7	Numero de Archivos	Numero de Archivos la carpeta que forma parte del respaldo.
8	Contenido general	Contenido general de la carpeta que forma parte del respaldo.
9	Nombre	Nombre de la persona que realizó el respaldo de información
10	Cargo	Cargo de la persona que realizó el respaldo de información
11	Solicita	Nombre y firma de la persona que solicita el respaldo
12	Autoriza	Nombre y firma de la persona que autoriza el respaldo

SIMBOLOGÍA



Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.



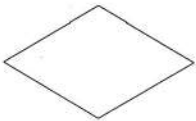
Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en este paso.



Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.



Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.



Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.



Fuera de Flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (agosto 2016): Elaboración del Procedimiento.

DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.

Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Abogado General.

Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

VALIDACIÓN



Lic. Benjamín Valdés Plata
Rector de la Universidad Digital del Estado de México



Ing. Alfredo Romero García
**Subdirector de Tecnologías de Información
y Comunicación**



P. Ing. Fidel Hernández Contreras
**Jefe del Departamento de Mantenimiento
Y Soporte a Sistemas**