



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



Universidad
Digital
del Estado de México

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
Y SOPORTE A SISTEMAS**

**PROCEDIMIENTO:
APLICACIÓN DEL PROGRAMA
INTEGRAL DE RESPALDO Y
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

OCTUBRE 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. Aplicación del Programa Integral de Respaldo y Seguridad de la Información	205BR10201/04
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.

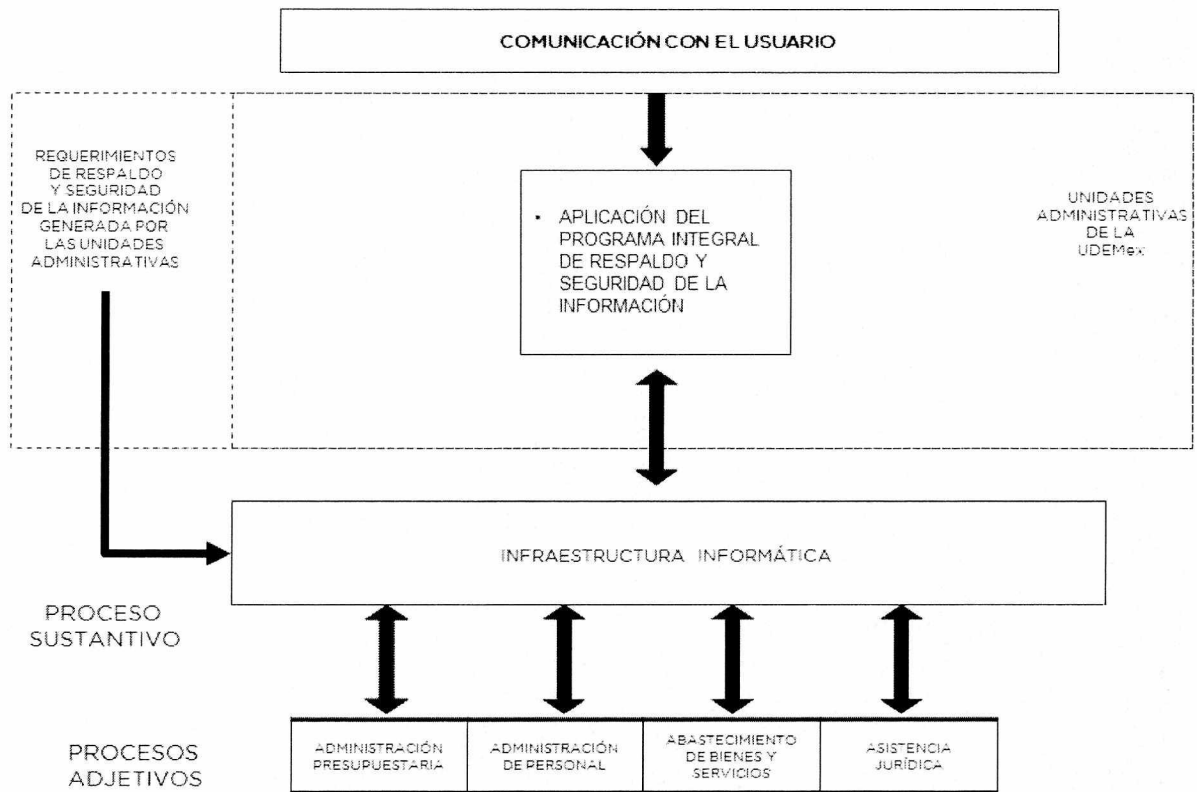
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de 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 elaboración del Cronograma de Actividades Anual de los Respaldos de Información al resguardo de éstos en la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Procedimiento:

- Aplicación del Programa Integral de Respaldo y Seguridad de la Información.

PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y
SOPORTE A SISTEMAS

Edición: Primera

Fecha: Octubre 2016

Código: 205BR10201

Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

“APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2016
	Código:	205BR10201/04
	Página:	1 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Aplicación del Programa Integral de Respaldo y Seguridad de la Información.

OBJETIVO:

Asegurar la información generada por las Unidades Administrativas y Unidades Académicas de la Universidad Digital del Estado de México mediante la aplicación del programa integral de respaldo y seguridad de la información.

ALCANCE:

Aplica a todas las Unidades Administrativas y Unidades Académicas que requieran la aplicación del programa integral de respaldo y seguridad de la información de la Universidad Digital del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Reglamento interior de la Universidad Digital del Estado de México. artículo 15, fracción III. Gaceta de Gobierno, 7 de Agosto de 2012, reformas y adiciones.
- 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, Objetivo y Funciones del Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas. 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 realización y aplicación del Programa Integral de Respaldo y Seguridad de la Información en las Unidades Administrativas y Unidades Académicas.

Rectoría deberá:

- Firmar y remitir a la DGSEI mediante oficio en original y copia de forma trimestral el respaldo general de la Universidad Digital para su resguardo correspondiente.

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática deberá:

- Recibir oficio y respaldo general de la Universidad Digital para su resguardo correspondiente.

La Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación deberá:

- Recibir y firmar el Cronograma de Actividades Anual.
- Remitir observaciones al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, para su atención.
- Enviar oficio en original y copia a las Unidades Administrativas solicitando la realización del respaldo de información conforme al Cronograma de Actividades Anual establecido.
- Recibir respaldo general Trimestral y documentación para firma.
- Entregar a Rectoría oficio y respaldo general para firma.

El Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Elaborar Cronograma de Actividades Anual de los respaldo de información revisar y validar.
- Turnar a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación para su autorización.
- Recibir FO-STI-DMSS-01 "Registro de Respaldo de Información Mensual" vía correo electrónico.
- Recibir respaldo trimestral y generar el oficio correspondiente en original y copia para firma de Rectoría.
- Entregar respaldo trimestral y oficio correspondiente en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.,

La Unidad Administrativa solicitante deberá:

- Recibir el oficio con el Cronograma de Actividades Anual.
- Turnar copia de oficio con el Cronograma de Actividades Anual de forma económica al Personal administrativo responsable de realizar el respaldo.

El Personal encargado de realizar el respaldo deberá:

- Recibir copia de oficio de notificación.

"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2016
	Código:	205BR10201/04
	Página:	3 de 12

- Elaborar su respaldo de información mediante la nomenclatura establecida, ingresar a la aplicación del Servidor de Respaldo para realizar la transferencia de su información mensual.
- Verificar y determinar si se realizó correctamente la transferencia del respaldo.
- Informar de manera económica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que se realizó el respaldo en los tiempos acordados.
- Requisitar y enviar el FO-STI-DMSS-01 "Registro de Respaldo de Información Mensual" vía correo electrónico al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

El Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas deberá:

- Realizar respaldos de forma trimestral.

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.
- Contingencia: Hecho o problema que se plantea de forma imprevista
- DGSEI: Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- Servidor de Respaldo: Es un servidor que tiene un software de respaldo instalado disponible para ser usado con el propósito de asegurar que no ocurra pérdida de información.
- Unidad de almacenamiento: de DVD o CD

INSUMOS:

- Cronograma de Actividades Anual y oficio.

RESULTADOS:

- Respaldo con información actualizada mensual y trimestral.
- Información respaldada en la Dirección General de Innovación.

POLÍTICAS:

Del uso de los respaldos:

- El servicio de respaldo solo deberá ser usado para índole del tipo laboral.
- No se realizarán respaldos sobre información de uso estrictamente personal, como son imágenes, música, y software y cualquier archivo que su contenido no sea referente a fines laborales.

De la creación de respaldos:

- El usuario que requiera apoyo para realizar un respaldo deberá solicitarlo al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Los respaldos trimestrales serán guardados en unidades de almacenamiento únicamente por el personal Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Los respaldos se realizarán de acuerdo al programa de periodicidad respectivo.
- Los respaldos mensuales serán realizados por las Unidades Administrativas y Unidades Académicas en el servidor de respaldos, bajo la nomenclatura correspondiente.
- Los respaldos de información que realicen las Unidades Administrativas y Unidades Académicas deberán seguir la nomenclatura establecida por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
- Para poder realizar el respaldo de información las Unidades Administrativas y Unidades Académicas deberán contar con los datos de acceso, en caso contrario deberá solicitarse al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
1	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Elabora Cronograma de Actividades Anual de los respaldos de información. Turna a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación para su autorización.
2	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Recibe Cronograma de Actividades Anual revisa y determina: ¿Tiene observaciones?
3	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Si , remite Cronograma de Actividades Anual con observaciones al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas, para su atención.
4	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe el Cronograma de Actividades Anual con observaciones. Se entera corrige y turna a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación. Se conecta con operación 1.
5	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	No , firma de autorización el Cronograma de Actividades Anual. Envía mediante oficio en original y copia a las Unidades Administrativas solicitando la realización de su respaldo de información conforme al Cronograma de Actividades Anual establecido. Obtiene acuse y archiva.
6	Unidades Administrativas Solicitante	Reciben oficio y Cronograma de Actividades Anual. Se entera y acusa de recibido. Turna copia de oficio de forma económica al Personal administrativo responsable de realizar el respaldo.

"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Edición: Primera
 Fecha: Octubre 2016
 Código: 205BR10201/04
 Página: 6 de 12

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
7	Personal responsable de realizar respaldo	Recibe copia de oficio de notificación, se entera y elaboran su respaldo de información mediante la nomenclatura establecida, ingresa a la aplicación del Servidor de Respaldo para realizar la transferencia de su información mensual.
8	Personal responsable de realizar respaldo	Verifica transferencia de información y determina: ¿Se realizó correctamente la transferencia del respaldo?
9	Personal responsable de realizar respaldo	No , se notifica al Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que no se realizó correctamente la transferencia del respaldo.
10	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Se entera, verifica y da solución al problema. Se conecta con la operación 7.
11	Personal responsable de realizar respaldo	Si , se informa de manera económica al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas que se realizó el respaldo en los tiempos establecidos. Requisita y envía el FO-STI-DMSS-01 "Registro de Respaldo de Información Mensual" vía correo electrónico al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
12	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe FO-STI-DMSS-01 "Registro de Respaldo de Información Mensual" vía correo electrónico.
13	Personal de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.	Ingresa al Servidor de Respaldo y realiza el resguardo del respaldo general de forma Trimestral en unidades de almacenamiento, de acuerdo al Cronograma de Actividades Anual y lo entrega al Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.
14	Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas	Recibe respaldo trimestral resguardado en unidades de almacenamiento y genera el oficio en original y copia para firma de Rectoría.

"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"	Edición:	Primera
	Fecha:	Octubre 2016
	Código:	205BR10201/04
	Página:	7 de 12

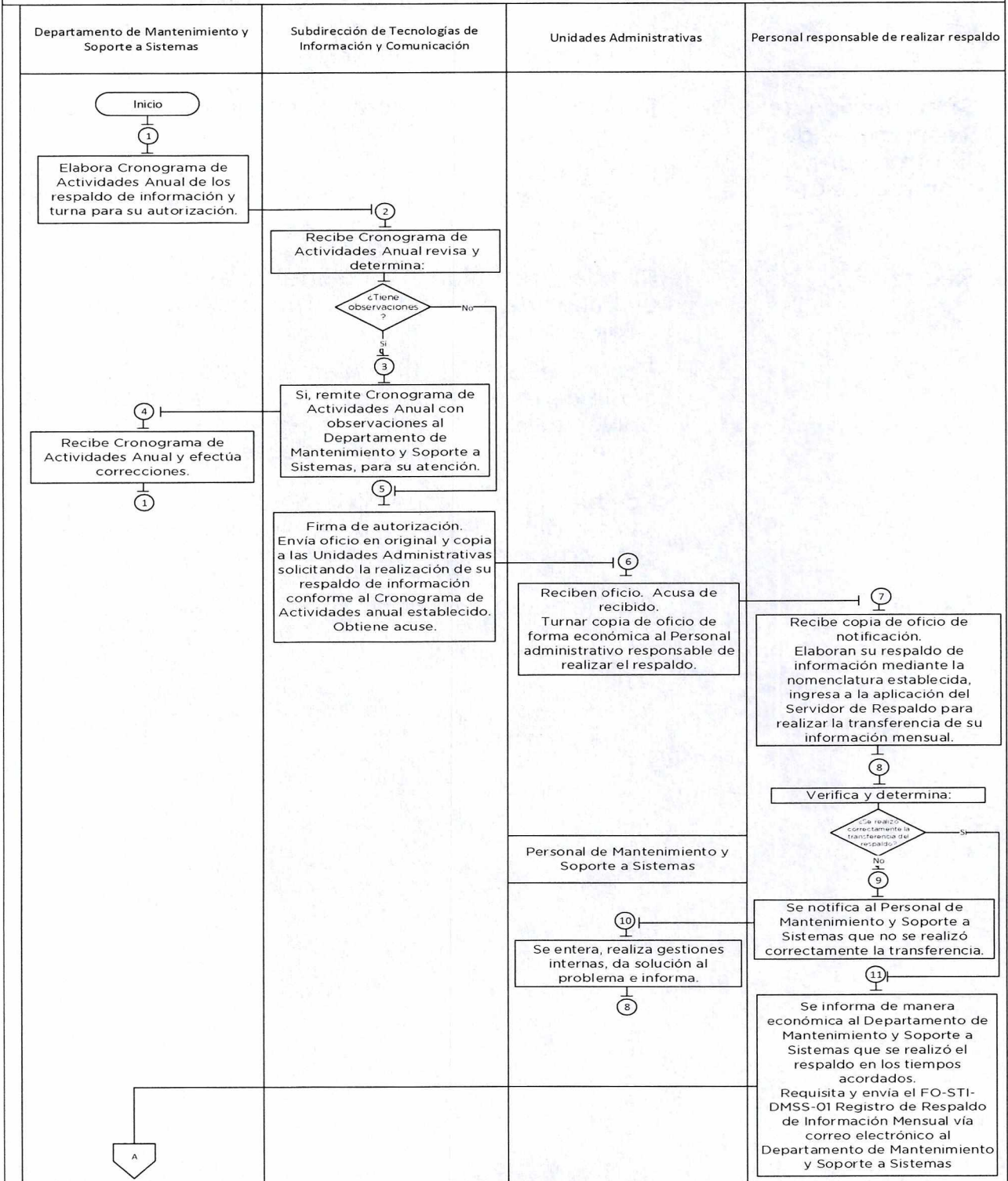
No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción
		Entrega respaldo trimestral y el oficio en original y copia a la Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
15	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicación	<p>Recibe respaldo general Trimestral y el oficio en original y copia.</p> <p>Entrega a Rectoría respaldo trimestral resguardado en unidades de almacenamiento y el oficio en original y copia para firma.</p>
16	Rectoría	<p>Recibe respaldo trimestral resguardado en unidades de almacenamiento y genera el oficio en original y copia</p> <p>Remite a la DGSEI mediante oficio en original y copia de forma trimestral el respaldo general de la Universidad Digital para su resguardo correspondiente. Obtienen acuse.</p>
17	DGSEI	Recibe oficio y respaldo general de la Universidad Digital del Estado de México para su resguardo correspondiente. Acusa de recibido.
18	Rectoría	<p>Recibe acuse y archiva</p> <p>FIN</p>

"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Edición: Primera
 Fecha: Octubre 2016
 Código: 205BR10201/04
 Página: 8 de 12

DIAGRAMACIÓN

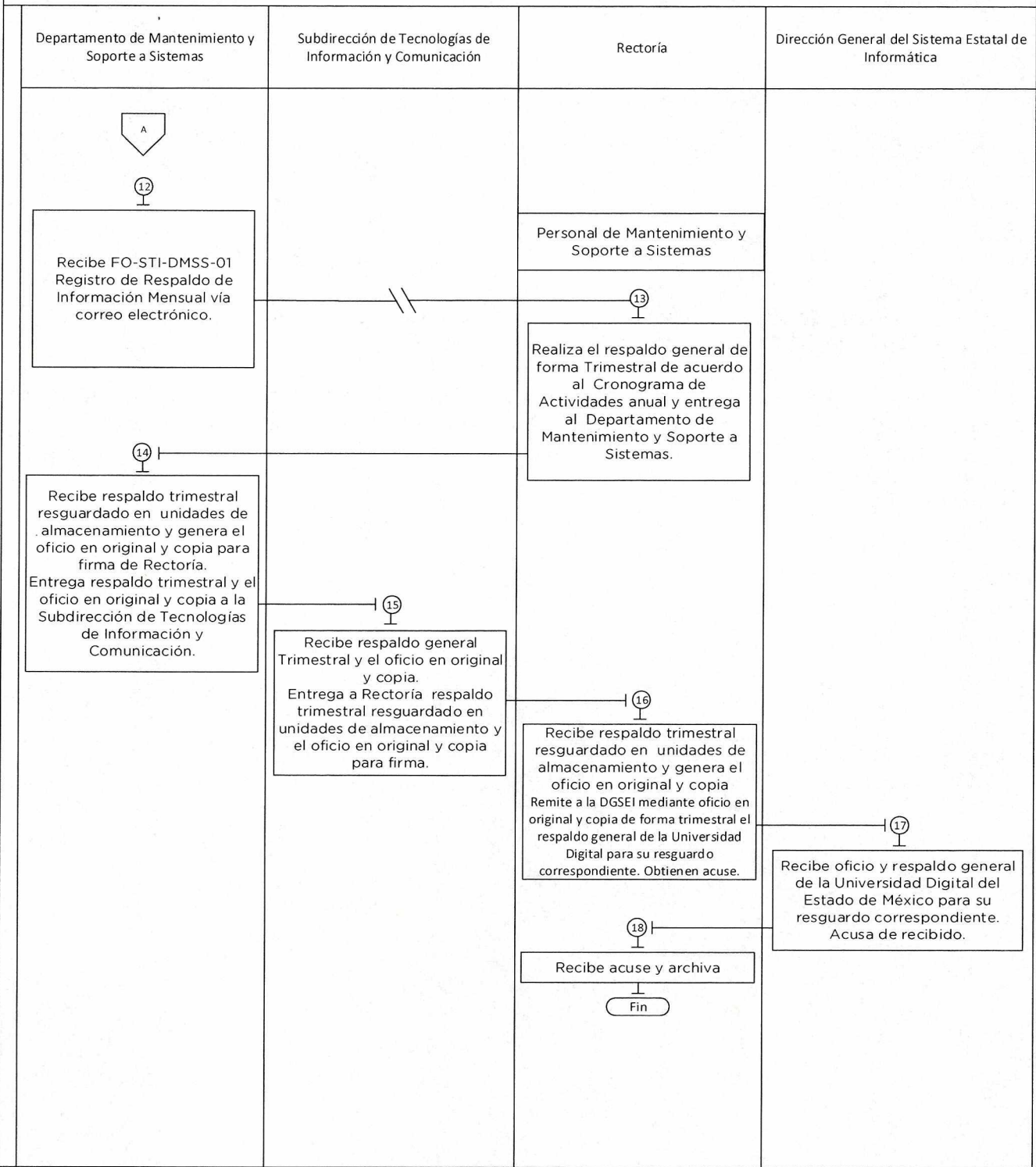
APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre 2016
Código:	205BR10201/04
Página:	9 de 12

APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Numero de respaldos realizados}}{\text{Número anual de respaldos programados}} = X \ 100 \quad \text{Porcentaje de respaldos realizados}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

- Los respaldos de información quedan registrados en el formato FO-STI-DMSS-01 “Registro de Respaldo de Información Mensual”.
- El FO-STI-DMSS-01 “Registro de Respaldo de Información Mensual” quedará resguardado por el Departamento de Mantenimiento y Soporte a Sistemas.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

REGISTRO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN MENSUAL
FO-STI-DMSS-01



Universidad Digital del Estado de México

Registro de Respaldo de Información Mensual FO-STI-DMSS-01

Nombre de la unidad: 1

Jefe de la unidad: 2

DATOS DEL RESPALDO	
NOMBRE	3
FECHA	4
HORA	5
PESO	6

DATOS DE LA INFORMACIÓN RESPALDADA			
NOMBRE DE LA CARPETA	PESO	NUMERO DE ARCHIVOS	CONTENIDO GENERAL
7	8	9	10

DATOS DE QUIEN REALIZA EL RESPALDO	
NOMBRE	11
CARGO	12

"APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"

Edición: Primera
Fecha: Octubre 2016
Código: 205BR10201/04
Página: 12 de 12

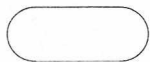
Instructivo para llenar el formato Registro de Respaldo de Información Mensual FO-STI-DMSS-01 "Registro de Respaldo de Información Mensual"

Objetivo: Llevar el registro y control de los respaldos de información de forma mensual.

Distribución y Destinatario: Para uso interno del 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 de la (del) encargada(o) de la unidad
3	Nombre	Nombre del respaldo de información
4	Fecha	Anotar el día, mes y año en que se realiza el respaldo de información
5	Hora	Anotar la hora en la que se realiza el respaldo de información
6	Peso	Anotar el peso del archivo respaldado (comprimido)
7	Nombre de la carpeta	Anotar el nombre de la carpetas que forman parte del respaldo
8	Peso	Comentarios por parte del usuario referente al respaldo de información
9	Numero de Archivos	Numero de Archivos la carpeta que forma parte del respaldo.
10	Contenido general	Contenido general de la carpeta que forma parte del respaldo.
11	Nombre	Nombre de la persona que realiza el respaldo de información
12	Cargo	Cargo de la persona que realiza el respaldo de información

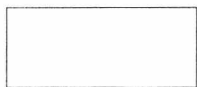
SIMBOLOGÍA



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.



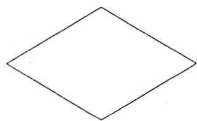
Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



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 (octubre 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**