	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: GTIGI04-I002</b>
	<b>MACROPROCESO: GESTION TECNOLOGIA E INFORMATICA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO/ SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES/ MESA DE SERVICIO</b>	<b>Fecha:22-03-2022</b>
	<b>INSTRUCTIVO PARA COPIAS DE RESPALDO DE PARA EQUIPOS DE COMPUTO</b>	<b>Página 1 de 4</b>

## 1. PROPOSITO

Realizar y restaurar una copia de seguridad de la información local en los equipos de cómputo para dar cumplimiento a la política de seguridad y privacidad de la información de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

## 2. ALCANCE

Este documento es un marco de referencia al procedimiento de copias de respaldo de la Información puntualmente en los equipos de cómputo. Inicia a partir de la identificación de la necesidad y finaliza con la copia de respaldo de la información.

## 3. GLOSARIO


- **Ticket:** identificación de Registro de un servicio generado en el gestor de servicios de TI.
- **Gestor de Servicios de TI:** Software de gestión de mesa de servicios de tecnología e información, gestión de incidentes y requerimientos
- **Equipo:** Computador completa, impresora, modem.
- **Software de Gestión IT:** Programa de registro y seguimiento de eventos para soporte a usuarios.
- **Requerimiento:** Solicitud de soporte
- **Soporte Técnico:** Tipo de servicio orientado a la asistencia del hardware y/o software. También incluye asistencia a los aplicativos informáticos, tal como correcciones, adecuaciones y/o actualizaciones de este.
- **Técnico:** Recurso humano perteneciente a la Mesa de Ayuda.
- **Mesa de Ayuda:** Conjunto de recursos físicos y humanos que tiene como fin solucionar un problema de carácter técnico y/o funcional.
- **Componente:** Cada una de las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo, sus partes eléctricas, electrónicas, electromecánicas y mecánicas, entre otras.
- **Garantía:** Negocio jurídico mediante el cual se permite tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento de un producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que la cosa vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

## 4. GENERALIDADES:

Coordinador de la Mesa de Servicios

## 5. GENERALIDADES:

### 5.1. Plan de cambio de equipos de cómputo o periféricos:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: GTIGI04-I002</b>
	<b>MACROPROCESO: GESTION TECNOLOGIA E INFORMATICA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO/ SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES/ MESA DE SERVICIO</b>	<b>Fecha:22-03-2022</b>
	<b>INSTRUCTIVO PARA COPIAS DE RESPALDO DE PARA EQUIPOS DE COMPUTO</b>	<b>Página 2 de 4</b>

Una vez se tenga establecido el plan de cambio de equipos, el cual se originó con la coordinación entre las Dependencias y la Oficina asesora informática y los mismos ya se encuentren en la alcaldía se debe proseguir con el cambio de equipos. Es necesario realizar primero una copia de respaldo de la información que se encuentra alojada en el equipo de cómputo; por lo cual es necesario notificar a la persona encargada o responsable del equipo de cómputo; posterior a ellos el personal técnico encargado realizará el cambio del equipo.

La copia de seguridad debe hacerse en los OneDrive institucional de oficina que requiere el servicio, el cual tiene una capacidad de almacenamiento de un 1 TB. Si la cantidad de información es superior a la capacidad del OneDrive, deben comunicarse con la Oficina Asesora de Informática para la asignación del espacio restante requerido diligenciado el formato de control de acceso.


## **5.2. Copias de respaldo sin necesidad de cambio de equipos**

Puede generarse el requerimiento por parte de una persona para que se realice copia de respaldo de la información que se encuentre alijada en su equipo de trabajo, así no sea por que se necesite un cambio sino porque desea tenerla

## **6. INSTRUCCIONES**

A continuación, se describen los pasos a seguir para generar las copias de seguridad una vez se tenga establecida la necesidad

1. El técnico asignado para atender el requerimiento del respaldo de la información, atiende la solicitud de acuerdo al procedimiento creación de casos mesa de Servicios GTIGIGI04-P001
2. Crea en el OneDrive una carpeta con el nombre de la persona responsable de la información.
3. Para tener una mejor organización de la información y en aras de no alterar el árbol de información del usuario, dentro de la carpeta con el nombre del usuario deben crearse tantas carpetas sean necesarias con el mismo nombre y ubicación en la que se encuentran localmente y que contienen información. Ejemplo: si en la carpeta documentos ubicada en C:\Users\XXXXX\Documents, crear una carpeta con nombre Documentos y contenga la misma información que existe localmente, si esta carpeta contiene subcarpetas deben ser creadas de igual manera.
4. Si existe más de una unidad de almacenamiento o partición se deben crear las carpetas correspondientes:
5. Realizar un proceso de copia y no de mover información en aras de que si se presenta algún inconveniente durante el proceso se cuenta con la información original

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: GTIGI04-I002</b>
	<b>MACROPROCESO: GESTION TECNOLOGIA E INFORMATICA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO/ SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES/ MESA DE SERVICIO</b>	<b>Fecha:22-03-2022</b>
	<b>INSTRUCTIVO PARA COPIAS DE RESPALDO DE PARA EQUIPOS DE COMPUTO</b>	<b>Página 3 de 4</b>

6. Al finalizar el proceso de copia de la información, se debe verificar que tanto en peso como el número de archivos coincida la información de copiada y que los archivos abran sin inconvenientes.
  - a. Si el requerimiento era por cambio de equipo, se debe bajar la información al equipo nuevo.
7. Cuando se esté seguro de la copia se procede a validar con el usuario para que queda a satisfacción la copia.
8. Para el cierre del requerimiento se debe:
  - a. Hacer firmar el Acta de entrega de equipos de cómputo y periféricos GTIGI04-F003. si se efectuó un cambio de equipo
  - b. Finalizar el caso de acuerdo Procedimiento creación de casos mesa de Servicios GTIGI04-P001.


**Observaciones:**

- Solo el responsable del equipo puede firmar el acta y quien puede validar que la información respalda quedo bien.
- Si el usuario o responsable del equipo por motivos de fuerza mayor no pueda estar presente en la hora y fecha pactada debe delegar a una persona de su dependencia y que conozca al detalle la información. Aplica para equipos en calidad de comodato y en aras de no alterar el cronograma establecido y dejando la anotación con el nombre del delegado y la forma como se informó de su autorización
- El plan de cambio de equipos aplica para que aquellos equipos que pertenecen a un comodato, en este caso el plan de cambio es realizado entre la Oficina Asesora de Informática y el proveedor, además de notificar a las dependencias implicadas.

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- c. Procedimiento creación de casos mesa de Servicios GTIGI04-P001.
- d. Acta de entrega de equipos de cómputo y periféricos GTIGI04-F003.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

	<b>ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: GTIGI04-I002</b>
	<b>MACROPROCESO: GESTION TECNOLOGIA E INFORMATICA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO/ SUBPROCESO: GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES/ MESA DE SERVICIO</b>	<b>Fecha:22-03-2022</b>
	<b>INSTRUCTIVO PARA COPIAS DE RESPALDO DE PARA EQUIPOS DE COMPUTO</b>	<b>Página 4 de 4</b>

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIOS</b>	<b>VERSION</b>
22/03/2022	Elaboración del documento	1.0

#### 9. VALIDACION DEL DOCUMENTO

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Nombre: Michel Jack Cohen A Cargo: Prof. U Cód. 29 Gr. 29 Fecha: 22/03/22	Alexandra Zambrano Seguridad y Privacidad de la Información Jasmín Herrera de la Barrera Gestor calidad Fecha: 22/03/22	<b>Ingrid Solano Benítez</b> Jefe Oficina Asesora de Informática Fecha: 22/03/22