RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL Nº 470-2008-SEDALIB S.A.-40000-GG

Trujillo, 9 de julio del 2008

Visto el Proyecto del Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la normatividad vigente, la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad - SEDALIB S.A. debe contar con instrumentos normativos de gestión dinámicos y actualizados.

Que, la Subgerencia de Informática e Información con el apoyo de la Gerencia de Desarrollo Empresarial a través de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión, ha elaborado el Proyecto del **MANUAL PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A.**, con la finalidad de orientar la ejecución de las tareas y formalizar los procedimientos actuales.

SE RESUELVE:

ART. PRIMERO: **APROBAR EL MANUAL PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A.**, editado en un volumen.

ART. SEGUNDO: La Subgerencia de Informática e Información, se hará cargo de la aplicación e implementación del Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

GERENCIA GENERAL SEDALIB S.A.

ING. ROBERTO VIGIL ROJAS
Gerente General

C.c. GAF, GC, GOM, GDE, ORCG, SGAJ, SGSCP, SGPO, DZN, OII, OCI
Archivo.

SUB GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS SEDALIB S.A. TRUJILLO

SEDALIB SA

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima

PROCEDIMIENTOS RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN

SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA E INFORMACIÓN

Trujillo, julio del 2008

PRESENTACION

A continuación se presenta el Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A. de la Subgerencia de Informática e Información, como un documento técnico normativo que contiene en forma ordenada y sistemática los procedimientos a seguir para la conservación de la información en la empresa.

La finalidad del Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A., es facilitar y apoyar la labor cotidiana de los trabajadores, mediante el almacenamiento, respaldo y restauración de la información que utilizan.

En éste contexto, el Manual de Procedimientos ha sido desarrollado con las técnicas de Organización y Métodos, constituyéndose en un documento normativo muy importante para asegurar la disponibilidad de la información.

INDICE

Pág.

PRESENTACION 1

INDICE 2

I. DEL MANUAL PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A. 3

1. GENERALIDADES 3
2. CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 3
3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 3
4. CRITERIOS TECNICOS PARA EL DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS 4
5. ALCANCE 4
6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE SEDALIB S.A. ..5

II. APROBACION, ACTUALIZACION Y DIFUSION DEL MANUAL PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A. 6

III. BASE LEGAL DEL MANUAL PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A. 7

IV. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A. 8

SII/PRDE-01	RESPALDO DE DATA EMPRESARIAL	.10
SII/PRDE-02	RESTAURACIÓN DE DATA EMPRESARIAL	11
SII/PRSO-03	RESPALDO DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS	13
SII/PRSO-04	RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS	14
SII/PRPF-05	RESPALDO DE PROGRAMAS FUENTES	15
SII/PRPF-06	RESTAURACIÓN DE PROGRAMAS FUENTES	16
SII/PRSOS-07	RESPALDO DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE	17
SII/PRSOS-08	RESTAURACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE	18
SII/PRIPC-09	RESPALDO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL EN PC USUARIO	19
SII/PRIPC-10	RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL EN PC USUARIO	21

FORMATOS 23

I. DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN DE SEDALIB S.A.

1. GENERALIDADES :

SEDALIB S.A. se encuentra organizada formalmente de acuerdo al Organigrama vigente aprobado en Sesión Extraordinaria de Directorio Nº 331 de fecha 16 de enero del 2006, en la que se muestra la ubicación orgánica de la Subgerencia de Informática e Información materia del presente Manual de Procedimientos. (Ver Organigrama adjunto).

2. CONCEPTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un documento técnico normativo que presenta en forma ordenada y sistemática los procedimientos a seguir para lograr el trabajo de acuerdo a métodos previstos; desarrollándose en base a la Estructura Orgánica vigente y tiene carácter instructivo e informativo.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos tienen los siguientes objetivos comunes:

- Guiar u orientar el trabajo, formalizando los procesos y procedimientos racionalizados en tiempo presente–futuro; dándoles un ordenamiento y coherencia en lograr resultados y rendimientos óptimos.
- Reforzar el modelo de la estructura, diseñando los procesos y procedimientos para que respondan al manejo de resultados a través de los procesos.
- Agilizar la toma de decisiones, buscando que cada Unidad Orgánica pueda tomar decisiones sin la intermediación de las Unidades Orgánicas superiores.
- Buscar la eficacia en los resultados y la eficiencia en lograr la reducción de los costos.

4. CRITERIOS TECNICOS PARA EL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS

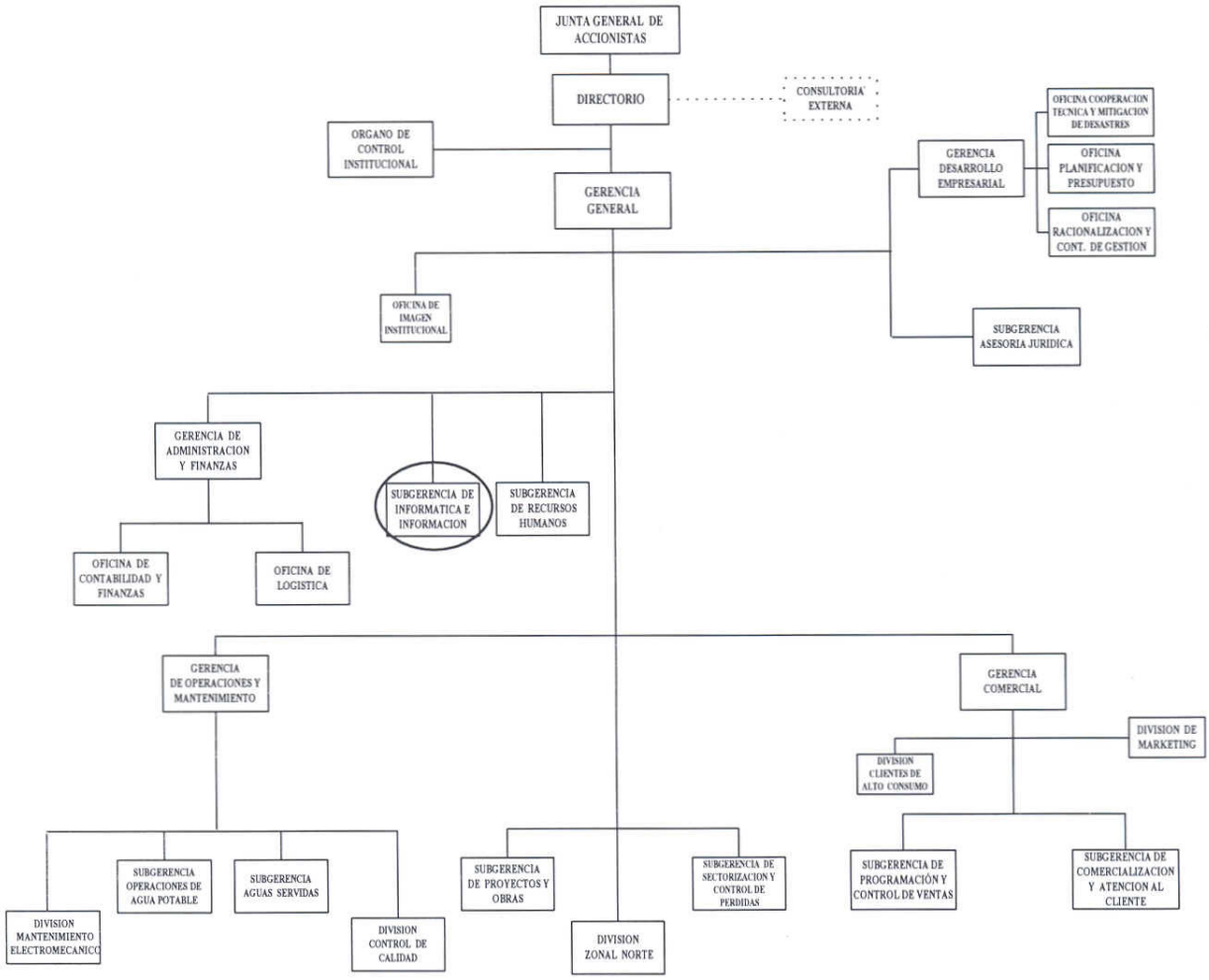
- El Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A. ha sido desarrollado por puestos de trabajo, cuyas acciones u operaciones inciden en el proceso acompañado de los reportes y/o formatos que se deben elaborar para mejorar la gestión en términos de reducción de costos, simplificar trámites y mejorar el resultado con mayores rendimientos.
- Pertenecen a un proceso que los globaliza y se limitan de acuerdo al nivel donde operan y que adquieren la categoría de procedimientos.
- Lograr la simplicidad y facilitar su comprensión.
- Se establecen las responsabilidades de los puestos o cargos en el desarrollo de la labor, los mismos que se encargan de planear, ejecutar y controlar los resultados de todas las actividades.

5. ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación en todo el ámbito jurisdiccional de SEDALIB S.A.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SEDALIB S.A.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE SEDALIB S.A. 2006



APROBADO EN SESION EXTRAORDINARIA DE DIRECTORIO N° 331 DEL 16.01.06

II. APROBACION, ACTUALIZACION Y DIFUSION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACION DE INFORMACION DE SEDALIB S.A.

1. APROBACION

- La Gerencia de Desarrollo Empresarial elevará el proyecto definitivo del Manual de Procedimientos a la Gerencia General, previa opinión favorable de la Jefatura de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión y de la Subgerencia de Asesoría Jurídica, en materia legal.
- La aprobación del Manual de Procedimientos será mediante Resolución de Gerencia General. El Gerente General lo pondrá en vigencia, siendo su potestad informar al Directorio.
- Es requisito previo para la aprobación del referido Manual de Procedimientos, la visación del Subgerente de Informática e Información, en señal de conformidad.

2. ACTUALIZACION

El Manual de Procedimientos se evaluará y revisará, en su nivel, por lo menos una vez al año, según Formato Nº 11, el mismo que forma parte de la presente Directiva. También podrá ser actualizado en los siguientes casos:

- Por disposición del Gerente General.
- A solicitud del Subgerente de Informática e Información.
- A solicitud del Jefe de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión.
- Cuando se apruebe o modifique una disposición administrativa o legal que afecte la funciones generales y atribuciones de la Subgerencia de Informática e Información y tenga relación con el Manual de Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información de SEDALIB S.A.

3. DIFUSION

La difusión estará a cargo de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, a través de la Jefatura de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión, debiendo distribuirse los Manuales de Procedimientos a la Subgerencia de Informática e Información y Órgano de Control Institucional. Asimismo, se difundirá preferentemente por correo electrónico a las áreas y estará disponible en la red como herramienta de consulta.

- Un ejemplar del Manual de Procedimientos, deberá ser elevado a la Gerencia General, Órgano de Control Institucional, Gerencia de Desarrollo Empresarial y Jefe de Oficina de Racionalización y Control de Gestión.
- El Subgerente de Informática e Información deberá hacer de conocimiento al interno de su unidad orgánica, a fin de un entendimiento mutuo y mejor servicio.

III. BASE LEGAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

a. Estatuto vigente de la Empresa SEDALIB S.A., Ficha 4936 C-2 del Registro de Sociedades Mercantiles de la Libertad de fecha 14.10.96.

b. Reglamento Interno de Trabajo vigente.

c. Directiva Nº 007-98-SEDALIB S.A.-0400-GG ¨ Lineamientos para la formulación y actualización del Manual de Procedimientos en SEDALIB S.A.¨

IV. DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los Procedimientos descritos en la Subgerencia de Informática e Información, han sido estructurados en base a los dispositivos legales vigentes y teniendo en cuenta el objetivo del proceso, secuencia de actividades y responsables de su ejecución.

PROCESO RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACION

Es un conjunto de procedimientos principales, mediante los cuales los usuarios tienen opción a respaldar y restaurar la información de SEDALIB S.A.

Se han considerado los Procesos y Procedimientos siguientes.

1. Procesos de Respaldo y Restauración de Información.

1.1. Respaldo y Restauración de los Sistemas de Información por Servidor
1.2. Respaldo y Restauración del Software Corporativo
1.3. Respaldo y Restauración de Información Empresarial por Computadora Personal (PC)

1.1 Procedimientos de Respaldo y Restauración de los Sistemas de Información por Servidor

SII/PRDE-01	RESPALDO DE DATA EMPRESARIAL
SII/PRDE-02	RESTAURACIÓN DE DATA EMPRESARIAL
SII/PRSO-03	RESPALDO DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS
SII/PRSO-04	RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS

1.2 Procedimientos de Respaldo y Restauración del Software Corporativo

SII/PRPF-05	RESPALDO DE PROGRAMAS FUENTES
SII/PRPF-06	RESTAURACIÓN DE PROGRAMAS FUENTES
SII/PRSOS-07	RESPALDO DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE
SII/PRSOS-08	RESTAURACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE

1.3 Procedimientos de Respaldo y Restauración de Información Empresarial por PC

SII/PRIPC-09	RESPALDO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL EN PC USUARIO
SII/PRIPC-10	RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL EN PC USUARIO

SEDALIB SA

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima

PROCEDIMIENTOS RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN

Subgerencia de Informática e Información

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR SERVIDOR	SII/PRDE-01
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LA DATA EMPRESARIAL	
OBJETIVO: Obtener el respaldo de los diferentes sistemas de información de la Data Empresarial	HOJA 1 / 1

1. REQUISITOS:

- Informe del Ingeniero de Software, indicando la relación de Base de Datos a respaldar.

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Ingeniero de Software (Procedimiento de Respaldo de la Data Empresarial)		1. Elabora un Informe detallando la información de las Bases de Datos a respaldar utilizando el Formato 01. 1.1 El Formato 01 debe contener la siguiente información: a. Archivos a respaldar. b. Ubicación. c. Frecuencia. d. Prioridad del respaldo. 2. Entrega dicho informe al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Respaldo de la Data Empresarial)		3. Recepciona el Informe del Ingeniero de Software. 4. Verifica si la información es correcta, de lo contrario regresa al paso 1.1 5. Ejecuta el programa de respaldo de la Base de Datos de acuerdo al cronograma establecido por el Ingeniero de Software. 6. Revisa que la información respaldada esté de acuerdo a programación. 7. Elabora el documento respectivo donde se indicará lo que contiene cada dispositivo de almacenamiento, según el Formato 02. 7.1 El Formato 02 indicará lo siguiente: a. Número de dispositivo de almacenamiento. b. Contenido del dispositivo de almacenamiento. c. Descripción de lo Archivos que contiene. d. Tamaño del archivo. 8. Verifica que la información contenida en los dispositivos de almacenamiento esté grabada correctamente. Si hubiera un error, regresar al paso 7. 9. Resguarda los dispositivos de almacenamiento, en un lugar seguro, con las medidas de seguridad y conservación. 10. Elabora Informe respectivo al Subgerente de Informática e Información, indicando los resguardos que existen. 11. FIN.

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR SERVIDOR	**SII/PRDE-02**
PROCEDIMIENTO	
RESTAURACIÓN DE LA DATA EMPRESARIAL	
OBJETIVO Obtener la restauración de los diferentes sistemas de información de la Data Empresarial, en caso de contingencia, siniestros o a solicitud.	HOJA **1 / 2**

1. REQUISITOS:

- Solicitud de pedido de Restauración de Información a la Subgerencia de Informática e Información.
- Autorización de la Subgerencia de Informática e Información para la restauración de la Información.

Ingeniero de Software (Procedimiento de Restauración de la Data Empresarial)		1. Analiza y verifica la información en caso de producirse una contingencia, siniestro o a solicitud. 2. Elabora un Informe indicando las posibles causas de la contingencia o siniestro. 3. Verifica en los documentos de respaldo donde se encuentra dicha información. 4. Realiza el pedido formal (Solicitud) al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, indicando el número de dispositivo de almacenamiento donde se encuentra la información. Este pedido puede ser por correo electrónico o documento, con visto bueno del Subgerente de Informática e Información. El documento debe indicar lo siguiente: a. Número de dispositivo de almacenamiento. b. Se debe indicar que información se va a restaurar.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración de la Data Empresarial)		5. Recepciona la solicitud donde se requieren los dispositivos de almacenamiento que contienen la información a restaurar. 6. Busca la información requerida en el lugar de almacenamiento de los respaldos ya realizados. 7. Si no se encontrara, emite un Informe. Regresar al paso 3. 8. Entrega los dispositivos de almacenamiento que contienen la información, con el cargo respectivo, al Ingeniero de Software. 9. Elabora Informe respectivo al Subgerente de Informática e Información, indicando la entrega de los resguardos.
Ingeniero de Software (Procedimiento de Restauración de la Data Empresarial)		10. Recepciona los dispositivos de almacenamiento firmando el cargo respectivo por la entrega de éstos al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones. 11. Realiza la restauración de la Data Empresarial que ha incurrido en contingencia, siniestro o a solicitud. 12. Elabora un Informe al del proceso de restauración de información. indicando los archivos restaurados, la fecha y hora del respaldo. 13. Entrega con cargo, los dispositivos de almacenamiento debidamente restaurados para su custodia, al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones.

Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración de la Data Empresarial)		14. Recepciona los dispositivos de almacenamiento entregados en custodia al Ingeniero de Software, firmando el cargo respectivo por la entrega. 15. Verifica los dispositivos de almacenamiento, viendo que estén en buenas condiciones. 16. Resguarda los dispositivos de respaldo en su respectivo lugar de almacenamiento. 17. Emite un Informe por la entrega de los dispositivos de almacenamiento al Subgerente de Informática e Información.
Subgerente de Informática e Información		18. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida los dispositivos de almacenamiento. 19. FIN.

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR SERVIDOR	SII/PRSO-03
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS	
OBJETIVO: Obtener el respaldo de los diferentes Sistemas Operativos y sus servicios.	HOJA 1 / 1

1. REQUISITOS:

- No se requieren requisitos.

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Respaldo de los Sistemas Operativos y sus Servicios)		1. Elabora Informe dirigido al Subgerente de Informática e Información, que contenga las características de cada servidor y sus servicios. 2. Prioriza los respaldos de información de los servidores de acuerdo a sus servicios 3. Programa los respaldos de información, a través de herramientas o dispositivos adecuados para el caso. 4. Realiza la tarea programada de los servicios y plataforma en que se manejan los sistemas operativos. 5. Direcciona los archivos respaldados hacia el servidor de Backup y copia en un medio de almacenamiento, diariamente. 6. Verifica los respaldos de información. 7. Elabora Informe mensual de los procesos ejecutados, para hacer de conocimiento al Subgerente de Informática e Información.
Subgerente de Informática e Información		20. Recepciona Informes, toma conocimiento y valida el estado de los respaldos efectuados. 21. FIN

V°B°	VERSION : 1ra	FECHA: JULIO 2008

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR SERVIDOR	SII/PRSO-04
PROCEDIMIENTO: RESTAURACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y SUS SERVICIOS	
OBJETIVO: Obtener la restauración de los diferentes Sistemas Operativos y sus servicios, en caso de contingencia, siniestro o a solicitud.	HOJA 1 / 1

1. REQUISITOS

- Informe del Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, indicando la necesidad del proceso de restauración de los Sistemas Operativos y sus respectivos servicios.

Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Proceso de Restauración de los Sistemas Operativos y sus Servicios)		1. Elabora un Informe dirigido al Subgerente de Informática e Información, indicando por qué se requiere realizar el proceso de restauración. 2. Verifica y selecciona los servicios y en qué servidor se va a realizar el proceso de restauración. 3. Solicita los medios / dispositivos de almacenamiento, donde se encuentra la data a restaurar. 4. Procede a la restauración de los servicios en sus respectivos servidores. 5. Elabora un Informe detallando todo el procedimiento efectuado, para hacer de conocimiento al Subgerente de Informática e Información.
Subgerente de Informática e Información		6. Recepciona Informes, toma conocimiento y valida el estado de las restauraciones efectuadas. 7. FIN

V°B°	VERSION : 1ra	FECHA: JULIO 2008

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACION DE SOFTWARE CORPORATIVO	SII/PRPF-05
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE PROGRAMAS FUENTES	
OBJETIVO: Obtener el respaldo de los diversos programas fuentes creados en la Subgerencia de Informática e Información	HOJA: 1 / 1

1. REQUISITOS

- Informe de Programas Fuentes existentes.

Ingeniero de Software (Procedimiento de Respaldo Programas Fuentes)		1. Elabora un Informe al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, detallando los programas que tiene a su cargo, así como el número de dispositivo de almacenamiento donde se encuentra la información. (Formato 03) El Formato 03 debe indicar lo siguiente: a. Número de dispositivo de almacenamiento. b. Contenido del dispositivo de almacenamiento. c. Descripción de lo Archivos que contiene. d. Tamaño del archivo 2. Realiza un respaldo de los códigos fuentes, así como del ejecutable de los programas a su cargo. Esta copia debe realizarse al hacer cualquier cambio en el código fuente. 3. Verifica que la información contenida en los dispositivos de almacenamiento esté grabada correctamente. Si hubiera un error regresar al paso 2. 4. Entrega un Informe al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, detallando los programas respaldados.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Respaldo Programas Fuentes)		5. Recepciona el documento del Ingeniero de Software (Formato 03). 6. Verifica si la información es correcta. 7. Elabora Informe al Subgerente de Informática e Información, indicando los respaldos que se tienen almacenados.
Subgerente de Informática e Información		8. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de los respaldos de los Programas Fuentes efectuados. 9. FIN

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACION DE SOFTWARE CORPORATIVO	SII/PRPF-06
PROCEDIMIENTO: RESTAURACIÓN DE PROGRAMAS FUENTES	
OBJETIVO: Obtener la restauración de los diversos programas fuentes creados en la Subgerencia de Informática e Información	HOJA: 1 / 1

1. REQUISITOS:

- Informe de Programas Fuentes existentes.

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Ingeniero de Software (Procedimiento de Restauración Programas Fuentes)		1. Identifica la información a restaurar. 2. Verifica en los documentos de respaldo dónde se encuentra dicha información. 3. Elabora solicitud (correo electrónico u otro) indicando el número de dispositivo de almacenamiento donde se encuentra la información. (Formato 04) El Formato 04 debe indicar lo siguiente: a. Número de dispositivo de almacenamiento. b. Contenido del dispositivo de almacenamiento. c. Descripción de los Archivos que contiene. d. Tamaño del archivo.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración Programas Fuentes)		4. Recepciona el documento del Ingeniero de Software. (Formato 04) 5. Busca la información requerida en el lugar de almacenamiento de los respaldos ya realizados. 6. Si no se encontrara emitir un Informe al Ingeniero de Software y regresa al paso 2. 7. Entrega el dispositivo de almacenamiento que contiene la información, con el cargo respectivo. 8. Elabora Informe al Subgerente de Informática e Información, indicando la entrega de los resguardos.
Subgerente de Informática e Información		10. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de las restauraciones efectuadas. 11. FIN

V°B°	VERSION : Ira	FECHA: JULIO 2008

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DEL SOFTWARE CORPORATIVO	**SII/PRSOS-07**
PROCEDIMIENTO **RESPALDO DE SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE BASE**	
OBJETIVO Obtener el respaldo de los diferentes Sistemas Operativos y Software Base (Paquetes y/o Lenguajes de Programación)	HOJA **1 / 1**

1. REQUISITOS:

- Registrar un nuevo Software y/o actualización de los ya existentes.

Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Respaldo de Sistemas Operativos y Software Base)		1. Recepciona el dispositivo de almacenamiento que contiene el Software (Sistema Operativo y/o Software Base) para su custodia. 2. Verifica el contenido y características (Número de Licencia, ID de Activación, Número de Serie, Versión, etc.) del Software a respaldar. 3. Registra las características del Software a respaldar en Formato Nº 05. 4. Ejecuta el programa de respaldo del Sistema Operativo y/o Software Base. 5. Verifica que la información contenida en los dispositivos de almacenamiento esté grabada correctamente. Si hubiera un error regresar al paso 4. 6. Elabora el documento respectivo, donde se indicará lo que contiene cada dispositivo de almacenamiento. Según el Formato 06. El Formato 06 indicara lo siguiente: e. Número de dispositivo de almacenamiento. f. Contenido del dispositivo de almacenamiento. g. Descripción de los Archivos que contiene. h. Tamaño del archivo. 7. Resguarda los dispositivos de almacenamiento, en un lugar seguro, teniendo en cuenta las medidas de seguridad y conservación. 8. Elabora Informe respectivo al Subgerente de Informática e Información, indicando los resguardos que se tienen almacenados.
Subgerente de Informática e Información		10. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de los respaldos efectuados. 11. FIN

1. REQUISITOS:

- Informe de la necesidad de realizar el proceso de restauración por el Asistente de Base de Datos y Comunicaciones.
- Informe de la necesidad de realizar el proceso de restauración por el Ingeniero de Software.
- Autorización de la Subgerencia de Informática e Información para la restauración del Software.

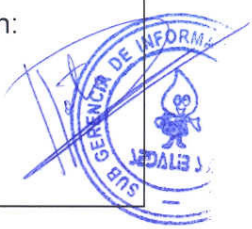
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración de Sistemas Operativos y Software Base)		1. Recepciona la solicitud en donde se requieren los dispositivos de almacenamiento que contiene el Software a restaurar. 2. Verifica el tipo de solicitud (Sistema Operativo y/o Software de Base). 3. Extrae el Software requerido del lugar de almacenamiento de los respaldos ya realizados. 4. Realiza la restauración del Sistema Operativo y/o Software Base, de la Data Empresarial que ha incurrido en contingencia, siniestro o a solicitud. 5. Verifica que la restauración esté correcta. 6. Entrega los dispositivos de almacenamiento que contiene el Software, con el cargo respectivo. 7. Elabora Informe respectivo al Subgerente de Informática e Información indicando los archivos restaurados, la fecha y hora del respaldo.
Subgerente de Informática e Información		8. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de las restauraciones efectuadas. 9. FIN

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACION DE INFORMACION EMPRESARIAL POR PC	SII/PRIPC-09
PROCEDIMIENTO: RESPALDO DE INFORMACION EMPRESARIAL EN PC USUARIO	
OBJETIVO: Obtener el respaldo de información empresarial en PC de usuario.	HOJA 1 / 2

1. REQUISITOS:

- Solicitud formal del usuario para realizar el respaldo de información empresarial, mediante Memorando o correo electrónico a Ingeniero de Software de la Subgerencia de Informática e Información.

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Usuario de la PC (Procedimiento de Respaldo de Información Empresarial por PC Usuario)		1. Identifica y enumera la información empresarial a respaldar. 2. Elabora requerimiento mediante correo electrónico dirigido al Subgerente de Informática e Información, en el cual hace el pedido formal para que se brinde el soporte informático y realice el respaldo de la información seleccionada, la cual será almacenada en un dispositivo de almacenamiento. 3. Indica dónde se encuentra ubicada físicamente la información, la cantidad y relación de información a respaldar, para lo que utilizara el Formato 07. 4. Entregar requerimiento mediante correo electrónico y Formato 07 al Subgerente de Informática e Información. 5. El Formato 07 debe contener la siguiente información: a. Ítem. b. Nombre del archivo a respaldar. c. Ubicación física. d. Tamaño.
Subgerente de Informática e Información		6. Recepciona requerimiento mediante correo electrónico y Formato 07 del usuario de la PC y tramita al Ingeniero de Software.
Ingeniero de Software (Procedimiento de Respaldo de Información Empresarial por PC Usuario)		7. Brinda el soporte informático y realiza el respaldo de la información empresarial indicada en el documento. 8. Utiliza el hardware y software necesario para realizar el respaldo de la información, grabándolo en un dispositivo de almacenamiento. 9. Realiza el respaldo, informa y entrega al usuario el dispositivo de almacenamiento, indicando lo que contiene, para lo cual utilizara el Formato 08. 10. El Formato 08 debe contener la siguiente información: a. Número de Dispositivo de Almacenamiento. b. Contenido del Dispositivo de Almacenamiento. c. Descripción del contenido. d. Tamaño.



V°B°	VERSION 1ra	FECHA: JULIO 2008

PROCESO
RESPALDO Y RESTAURACION DE INFORMACION EMPRESARIAL POR PC

CODIGO
SII/PRIPC-09

PROCEDIMIENTO
RESPALDO DE INFORMACION EMPRESARIAL EN PC USUARIO

OBJETIVO
Obtener el respaldo de información empresarial en una PC de usuario.

HOJA
2 / 2

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Usuario de la PC (Procedimiento de Respaldo de Información Empresarial por PC Usuario)		11. Recepciona el documento remitido por el Ingeniero de Software. 12. Verifica si la información respaldada es correcta, de lo contrario se regresa al paso 4. 13. Elabora un documento dirigido al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, indicando la custodia del dispositivo de almacenamiento, adjuntando el Formato 08. 14. Remite al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones los documentos y el dispositivo de almacenamiento para el resguardo respectivo.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Respaldo de Información Empresarial por PC Usuario)		15. Recepciona los documentos y dispositivo de almacenamiento enviado por el usuario de la PC. 16. Verifica si la información es correcta, de lo contrario regresar al paso 1. 17. Resguarda los dispositivos de almacenamiento, en un lugar seguro y que brinde las medidas de conservación. 18. Elabora Informe respectivo al Subgerente de Informática e Información, indicando los resguardos que se tienen almacenados.
Subgerente de Informática e Información		19. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de los respaldos efectuados. 20. FIN

V°B°

VERSION : 1ra

FECHA: JULIO 2008

PROCESO	CODIGO
RESPALDO Y RESTAURACION DE INFORMACION EMPRESARIAL POR PC	SII/PRIPC-10
PROCEDIMIENTO	
RESTAURACIÓN DE INFORMACION EMPRESARIAL EN PC USUARIO	
OBJETIVO	**HOJA**
Obtener la restauración de información empresarial en una PC de usuario respaldada con anterioridad, en caso de contingencia o siniestros.	1 / 2

1. REQUISITOS:

- Informe de usuario indicando la PC y relación de archivos de información a restaurar.

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Usuario de la PC (Procedimiento de Restauración de Información Empresarial en PC Usuario)		1. Informa, a través de correo electrónico y Formato 09, al Subgerente de Informática e Información para que realice la restauración de la información de la PC y se determine la posible causa del siniestro o deterioro del mismo. El Formato 09 debe indicar lo siguiente: a. Número de dispositivo de almacenamiento. b. Nombre del archivo a restaurar. c. Tamaño. d. Fecha de respaldo.
Subgerente de Informática e Información		2. Recepciona requerimiento mediante correo electrónico y Formato 09 del usuario de la PC y tramita al Ingeniero de Software.
Ingeniero de Software (Procedimiento de Restauración de Información Empresarial en PC Usuario)		3. Recepciona correo electrónico y Formato 09 del usuario de la PC. 4. Analiza y verifica la PC, para determinar las posibles causas del siniestro de la información. 5. Emite Informe al Subgerente de Información e Informática, con copia al usuario de la PC, indicando las posibles causas del siniestro. 6. Identifica la información a restaurar. 7. Verifica en los documentos de respaldo donde se encuentra dicha información. 8. Realiza el pedido de la información requerida por el usuario de la PC al Asistente de Base de Datos, anexando el Formato 06 entregado por el usuario.

PROCESO
RESPALDO Y RESTAURACION DE INFORMACION EMPRESARIAL POR PC

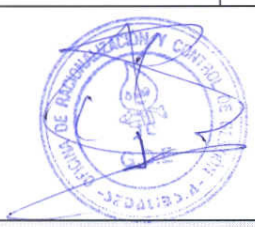
CODIGO
SII/PRIPC-10

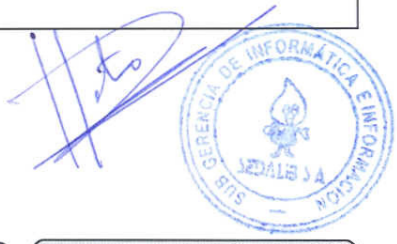
PROCEDIMIENTO
RESTAURACIÓN DE INFORMACION EMPRESARIAL EN PC USUARIO

OBJETIVO
Obtener la restauración de información empresarial en una PC de usuario respaldada con anterioridad, en caso de contingencia o siniestros.

HOJA
2 / 2

RESPONSABLE	*Tiempo*	*DESCRIPCION*
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración de Información Empresarial en PC Usuario)		9. Busca la información requerida en el lugar de almacenamiento de los respaldos ya realizados. 10. Si no se encontrara, emite Informe y regresa al paso 6. 11. Entrega el dispositivo de almacenamiento que contiene la información al Ingeniero de Software, con el cargo respectivo. 12. Elabora Informe al Subgerente de Informática e Información, indicando la entrega de los resguardos.
Ingeniero de Software (Procedimiento de Restauración de Información Empresarial en PC Usuario)		13. Recepciona los dispositivos de almacenamiento para la restauración de la información. 14. Realiza la restauración de los diferentes sistemas de información que ha incurrido en contingencia o siniestro. 15. Elabora Informe del proceso de restauración de información. indicando los archivos restaurados, la fecha y hora de la restauración según Formato 10. 16. Entrega con cargo, al Asistente de Base de Datos y Comunicaciones, los dispositivos de almacenamiento dados a su custodia para el proceso de restauración de información.
Asistente de Base de Datos y Comunicaciones (Procedimiento de Restauración de Información Empresarial en PC Usuario)		17. Recepciona los dispositivos de almacenamiento entregados por el Ingeniero de Software, firmando el cargo respectivo por la entrega. 18. Verifica que los dispositivos de almacenamiento estén en buenas condiciones 19. Resguarda los dispositivos de almacenamiento en su respectivo lugar de almacenamiento. 20. Emite Informe por la entrega de los dispositivos de almacenamiento al Subgerente de Informática e Información.
Subgerente de Informática e Información		22. Recepciona Informe, toma conocimiento y valida el estado de los respaldos efectuados. 23. FIN.





FORMATOS

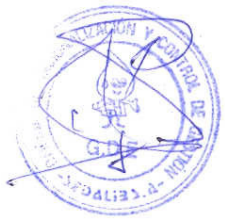
FORMATO Nº 01
Solicitud de Respaldo de la Data Empresarial
(Ejemplo)

ING. .....
CATALOGO DE SISTEMAS

Proceso	Sistema / Ambiente de Datos	PRIORIDAD	G:\SISCO\	G:\SISCO\CATASTRO	G:\SISCO\MEDICION\	G:\SISCO\COMERCIAL\	G:\RECLAMOS\	Motor Oracle - Esquema "AdmWeb"	G:\Sisco\Credicar		
Catastro	Catastro		D	D							
Medición	Medición	1	D	D	N						
	Ambiente de medicion										
Facturación	Facturación	2	D	D		N					
	Ambiente de Facturación										
Atención al cliente	Atención al cliente		D	D							
	Reclamos						S				
Gestión de clientes Especiales	Grandes consumidores		D	D							
	Clientes especiales	3	D	D							
Cobranza	Credicargo								C		
	Central de riesgos					C					
Financiamientos	Financiamientos		D	D		N					
SIGCOM	Cartografia										
	Data SQL										
Web Site Sedalib (ambiente Publico)	Fuentes del programa										
	Data del Web Site							Q			

FRECUENCIA
D = DIARIA
S = SEMANAL
Q = QUINCENAL
N = MENSUAL
C = CIERRE DEL MES (CALENDARIO)
M = AL CIERRE DE PROCESO DE MEDICION POR CICLOS
F = AL CIERRE DE PROCESO DE FACTURACION POR CICLOS

PRIORIDAD
1
2
3



Formato Nº 02
(Ejemplo)

Data Empresarial Respaldada

Fecha:
Realizado por:
Cargo:

Número de Dispositivo de Almacenamiento	Contenido	Descripción	Tamaño
CD 01	Informe económicos 2007.zip	Archivo Zip conteniendo los informes económicos de los meses de Enero a Junio 2007	350 Mb
	Informes años 2007.zip	Archivo Zip conteniendo los informes del año 2007	120 Mb

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 03
(Ejemplo)

Respaldo de Programas Fuente

Fecha:
Realizado por:
Cargo:

Número de Dispositivo de Almacenamiento	Contenido	Descripción	Tamaño
CD1	GENESIS	PROGRAMA SISTEMA COMERCIAL, MODIFICACIÓN REALIZADA CON RESPECTO A NOTAS DE CREDITO	23 MB
	FINANCIAMIENTO	PROGRAMA FINANCIAMIENTO, MODIFICACIÓN DE ACUERDO A NUEVA ESTRUCTURA TARIFARIA	10 MB

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 04
(Ejemplo)

Restauración de Programas Fuente

Fecha:
Realizado por:
Cargo:

Número de Dispositivo de Almacenamiento	Contenido	Descripción	Tamaño
CD1	GENESIS	PROGRAMA SISTEMA COMERCIAL, MODIFICACIÓN REALIZADA CON RESPECTO A NOTAS DE CREDITO	23 MB
	FINANCIAMIENTO	PROGRAMA FINANCIAMIENTO, MODIFICACIÓN DE ACUERDO A NUEVA ESTRUCTURA TARIFARIA	10 MB

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 05
(Ejemplo)

Solicitud de Respaldo de Sistemas Operativos y Software Base

Ítem	Nombre del Archivo	Descripción	Tamaño
1	CD Linux Debian	Instaladores sistema Operativo Linux Debian	650 Mb
2	CD Instalador Laptop HP	Instaladores Laptop HP	540 Mb
3	CD Instaladores Impresora HP	Instaladores Impresora HP	620 Mb
4			
5			
6			
7			
8			

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 06

Respaldo de Sistemas Operativos y Software Base

Número de Dispositivo de Almacenamiento	Contenido	Descripción	Tamaño
DVD 01	Linux Debían	Archivo conteniendo instaladores del sistema operativo Linux Debían	350 Mb
	Instaladores Apache	Archivo conteniendo instaladores Apache	120 Mb.
DVD 02			

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 07
(Ejemplo)

Solicitud de Respaldo de Información Empresarial a Usuario de PC

Fecha:
Usuario de PC:
Número patrimonial de PC:

Ítem	Nombre del Archivo	Ubicación Física	Tamaño
1	Informes económicos 2007.zip	D:\(nombre directorio) \informes económicos	350 Mb
2	Manual de Procedimientos.doc	D:\ (nombre directorio) \ (nombre directorio) \Manual de Procedimientos	512 kb

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 08
(Ejemplo)

Información Empresarial Respaldada a Usuario de PC

Fecha:
Número Patrimonial PC:
Nombre de Usuario de la PC:

Numero de Dispositivo de Almacenamiento	Contenido	Descripción	Tamaño
CD 01	Informes económicos 2007.zip	Archivo Zip conteniendo los informes económicos de los meses de Enero a Junio 2007	350 Mb
	Manual de procedimiento.doc	Archivo Word conteniendo el manual de procedimiento de conexiones nuevas de agua y desagüe.	512 kb

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 09
(Ejemplo)

Restauración de Información Empresarial a Usuario de PC

Fecha:
Usuario de la PC:

Número de Dispositivo de Almacenamiento	Nombre del Archivo a Restaurar	Tamaño	Fecha de Respaldo
CD 01	Informes económicos 2007.zip	350 Mb	30.06.07
	Manual de procedimientos.doc	0.5 Mb	512 kb

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

Formato Nº 10
(Ejemplo)

Informe de Restauración de Información a Usuario PC

Fecha y hora:
Realizado por:
Numero Patrimonial PC:

Ítem	Nombre del Archivo Restaurado	Ubicación Física	Tamaño
1	Informes económicos 2007.zip	D:\(nombre directorio) \informes económicos	350 Mb
2	Manual de procedimiento.doc	D:\ (nombre directorio) \ (nombre directorio) \Manual de Procedimientos	512 kb

ELABORADO POR :

RECEPCIONADO POR :

SEDALIB S.A.

FORMATO Nº 11

EVALUACION DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DE LA UNIDAD ORGANICA QUE FORMULA			
EVALUACION ANUAL : (día / mes / año)			

IDENTIFICACION DE LA NORMA			¿LOS PROCEDIMIENTOS SE ADECÚAN A LA NORMATIVIDAD VIGENTE?	
Nombre del Manual y/o Procedimiento	Número de documento de aprobación	Fecha	SI	NO

IMPORTANTE: SI EL MANUAL Y/O PROCEDIMIENTO NO SE ADECÚA A LA NORMATIVIDAD VIGENTE, DEBERÁ PRESENTAR SU PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN A LA OFICINA DE RACIONALIZACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN, QUIÉN BRINDARÁ EL ASESORAMIENTO TÉCNICO QUE SE REQUIERA.

FIRMA Y SELLO