	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>SOLICITUD DE BACKUP DE EQUIPOS DE USUARIO FINAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	ADMBS-P-003
	<b>ACTIVIDAD</b>	SOPORTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>PROCESO</b>	ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<b>FECHA</b>	11-sep.-18

<b>OBJETIVO</b>	Garantizar que el backup o respaldo de la información que contenga el equipo de usuario solicitante ( ya sea de escritorio, portátil, y/o workstation), se realice completamente contando previamente con la aceptación del jefe del área para proceder con el backup.
<b>ALCANCE</b>	El procedimiento inicia desde la solicitud de back up de información en los equipos de usuario final (Escritorio, Portátil y/o Workstation) hasta la entrega, verificación de la información entregada al solicitante y cierre del caso en Aranda
<b>RESPONSABLE</b>	Secretaría General

### 1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

**ANS:** Acuerdo de Niveles de Servicio.  
**ANT:** Agencia Nacional de Tierras  
**Aranda Service Desk:** Es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diferentes procesos de su negocio a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios.  
**Backup / Copia de Seguridad:** Respaldo de archivos o datos contenidos en un sistema informático y que son considerados como críticos para la operación de los servicios.  
**Copia de seguridad Completa (full):** Una copia de seguridad que incluye la totalidad de archivos previamente seleccionados de un sistema informático.  
**Computador de Escritorio:** Es un tipo de computadora personal, diseñada y fabricada para ser instalada en una ubicación fija, como un escritorio o mesa.  
**Firma de Aprobación:** Se denomina como la autorización que el usuario da mediante su firma para realizar las actividades de formateo de disco o cambio de PC.  
**Formateo de Disco:** Conjunto de operaciones informáticas, independientes entre sí, físicas o lógicas, que permiten restablecer un disco duro, una memoria USB, una partición del disco duro o de la memoria USB o cualquier otro dispositivo de almacenamiento de datos a su estado original, u óptimo para ser reutilizado o reescrito con nueva información. Esta operación puede borrar, aunque no de forma definitiva, los datos contenidos en él.  
**Incidente:** interrupción no planeada de un servicio de IT, o la reducción en la calidad de un servicio de TI. También se considera como incidente la falla de un elemento de TI que aún no ha afectado el servicio.  
**PC:** Sinónimo de Computador de escritorio diseñado para uso personal  
**Portátil:** Computador de fácil traslado, y pequeño en su dimensión.  
**Usuario Solicitante:** El funcionario que solicita los servicios de tecnología.  
**Workstation:** Es un computador de altas prestaciones destinado para trabajo técnico o científico. En una red de computadoras, es una computadora que facilita a los usuarios el acceso a los servidores y periféricos de la red.

### 2. GENERALIDADES

Todas las solicitudes de back up deben ser solicitadas por la Mesa de Servicios.

Los líderes de procesos y jefes de dependencias, son los únicos autorizados para solicitar el respaldo y/o recuperación de información mediante el formato dispuesto para tal fin



Los usuarios siempre deben validar y aprobar que el backup entregado corresponda a la información de su equipo.

En caso que el backup se realice para solucionar un problema con el equipo final, la mesa de ayuda informara al usuario el procedimiento de backup y procederá a realizarlo de acuerdo al desarrollo del procedimiento aquí descrito.

### 3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

<b>Tareas Críticas</b>	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con <b>texto en color rojo</b> y con el símbolo 
<b>Tareas de Control</b>	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con <b>texto en color azul</b> y con el símbolo 

### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Realizar solicitud por Aranda	Todos las solicitudes de backup de información ya sea por falla de equipo, por retiro de un trabajador o por prevención se debe gestionar a través de la Mesa de Servicios -Aranda.	1 día	Dependencias ANT
2	Hacer escalamiento	Realizar el escalamiento a uno de los agentes de la mesa de ayuda para que revise el requerimiento Si el requerimiento de backup es por prevención o retiro de un funcionario o contratista se continua con la tarea 4 y si el requerimiento es por falla del equipo continuar con la tarea No. 3		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)

3	© Realizar diagnóstico inicial	Realizar una revisión previa del computador de escritorio, portátil y/o workstation para identificar que tipo de problema es (físico o lógico) y da un diagnóstico.		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
4	® Realizar el back up	Proceder a la realización del backup de información	1 Día	Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
5	© Verificar y aprobar el back up	Diligenciar la forma de verificación y aprobación de backup con la información requerida y una vez se haya reestablecido en el equipo el funcionario o contratista debe verificar que no haya pérdida de información y luego debe dar su aprobación con la firma.  Si el equipo requiere cambio de parte el proceso continua con la tarea No. 6, de lo contrario continua con la tarea No. 7  <b>ADMBS-F-051 FORMA VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE BACKUP</b>		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)  Dependencias ANT
6	® Realizar cambio de parte, equipo o formateo de PC o portátil	Se procede al cambio de parte o equipo en su defecto formateo del disco del PC o Portátil y posteriormente se traslada la información del Backup al equipo para así entregar al usuario solicitante	1 Día	Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
7	Cerrar caso en Aranda	Se realiza la documentación de la solución dada y se cambia el estado a cerrado	1 Día	Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)

### 5. NORMATIVIDAD APLICABLE

**Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

**Ley 599 de 2000:** Código de Penal TITULO VII BIS. De la Protección de la Información y de los Datos

**Decreto 1377 de 2013:** Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos Personales

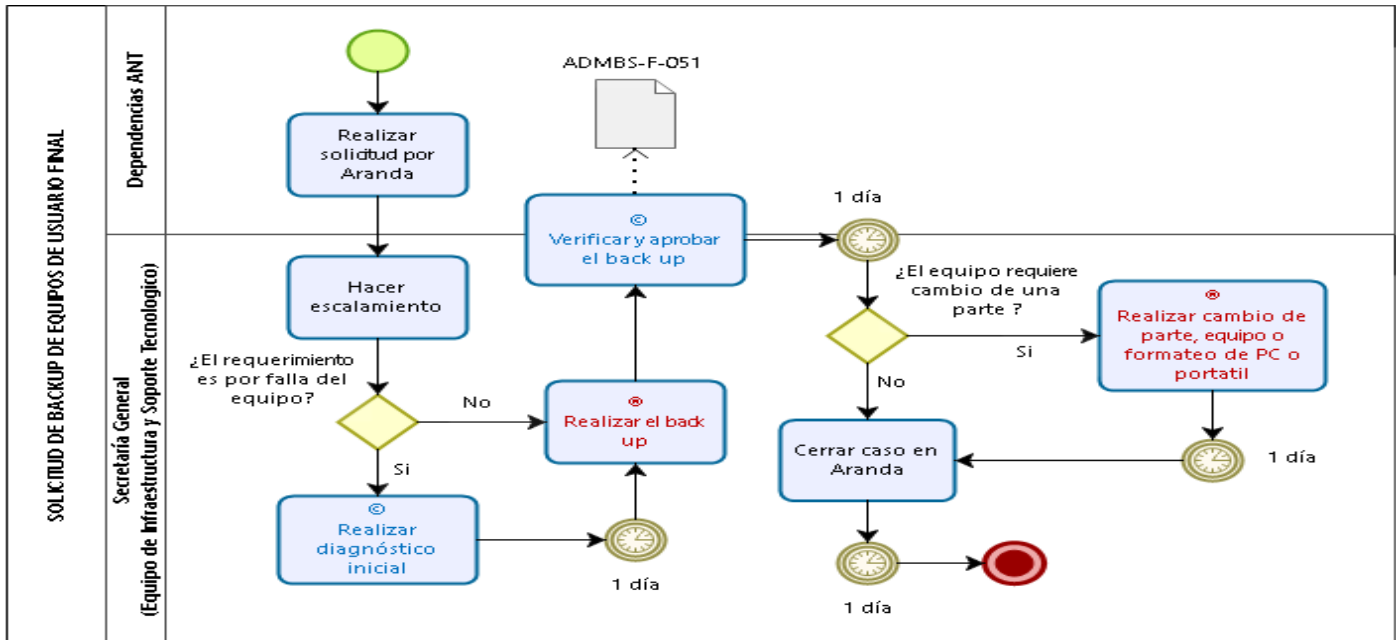
**Resolución 3564 de 2015:** Reglamenta aspectos de la ley de transparencia y acceso a la información pública

### 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Herramienta Aranda Service Desk

ADMBS-F-051 FORMA VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE BACKUP

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



<b>ELABORÓ</b>	Jhon Edison Aguilar	<b>REVISÓ</b>	Cesar Fabián Gonzalez Moreno	<b>APROBÓ</b>	Elizabeth Gómez Sánchez
<b>CARGO</b>	Contratista - Secretaría General	<b>CARGO</b>	Contratista - Secretaría General	<b>CARGO</b>	Secretaria General
<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
<b>FECHA</b>	11-sep.-18	<b>FECHA</b>	11-sep.-18	<b>FECHA</b>	11-sep.-18



*La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.  
La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.*

INTI-F-002 | Versión 2 | 31-ene.-18