



Guía de apoyo en el servicio de backup para usuarios

Proceso
Gestionar la operación de servicios tecnológicos
Versión 1
14/06/2024

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	Error! Marcador no definido.
OBJETIVO	3
1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES	4
3. ALCANCE	5
4. INICIO DEL APOYO DE BACKUP	5
6.1 Primer Paso: Socialización del Proceso de Copias de Seguridad	6
6.2 Segundo Paso: Solicitud de Apoyo al Usuario	6
6.3 Tercer Paso: Parámetros de la información del Backup	7
6.4 Cuarto Paso: Determinación y ubicación de Carpetas para Respaldo	8
6.5 Quinto Paso: Ubicación de Almacenamiento	9
6.6 Sexto Paso: Programación de Copias de Seguridad	10
6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

INTRODUCCIÓN

En el actual entorno digital, la identificación y comprensión detallada del proceso de respaldo de equipos de escritorio y espacios de almacenamiento de información se establece como una tarea fundamental. La gestión efectiva de este proceso no solo asegura la integridad de los datos, sino que también constituye un elemento esencial en la estrategia global de seguridad de una entidad.

El respaldo de información no solo implica la implementación técnica de copias de seguridad, sino también la estandarización y socialización de políticas que guíen a los usuarios en la salvaguarda de los activos digitales. Esta doble dimensión no solo busca fortalecer la seguridad informática, sino que también minimiza riesgos y garantiza la protección efectiva de la información crítica para el funcionamiento de la entidad.

Este documento explora la relevancia de identificar y llevar a cabo de manera efectiva el proceso de respaldo de información y espacios de almacenamiento. Al estandarizar y socializar políticas claras sobre cómo los usuarios deben salvaguardar la información, no solo se establece un marco normativo consistente, sino que también se promueve una cultura de seguridad informática que contribuye significativamente a la protección y continuidad de la información crucial para la entidad.

OBJETIVO

Empoderar al usuario proporcionándole los conocimientos y recursos necesarios para llevar a cabo un proceso de respaldo de información eficiente y seguro. Este objetivo busca apoyar el proceso mediante la provisión de una guía detallada, contribuyendo así a la protección y continuidad de la información vital para la entidad.

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y socializar el proceso de respaldar información:

Explicar y apoyar el proceso que el usuario debe seguir para llevar a cabo el respaldo efectivo de su información y ubicaciones específicas para su seguridad, desde la identificación propia de sus archivos finales de entrega, salvaguardar en el servidor, hasta el proceso de ejecución de copias de seguridad regulares que cumple el file server.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

2. Determinar a quién recurrir para obtener apoyo:

Orientar al usuario sobre quién se debe recurrir en caso de dudas para realizar sus copias de seguridad de la información local de su equipo, necesidad de asistencia técnica o para recibir orientación adicional sobre el proceso de respaldo.

3. Tramitar de Manera Efectiva el Apoyo al backup:

Facilitar las herramientas y recursos necesarios para que el usuario pueda solicitar de manera efectiva el apoyo requerido, asegurando que el proceso de respaldo se lleve a cabo de manera eficiente.

4. Proteger y Salvaguardar la Información:

Instruir y socializar la guía al usuario sobre las mejores prácticas y medidas de seguridad que debe adoptar para proteger activamente la información durante todo el proceso de respaldo, minimizando riesgos y asegurando la integridad de los datos.

5. Priorizar Sitios Adecuados para Alojarse Información Importante:

Indicar qué sitios o plataformas están establecidas y seguras para alojar información importante, garantizando su accesibilidad, confidencialidad y disponibilidad a largo plazo.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Al asignar claramente roles y responsabilidades a cada parte involucrada en el proceso de backup, se fortalece la eficiencia y la seguridad del sistema de respaldo de datos en toda la organización.

1. Usuario:

- **Identificación y Clasificación:** Los usuarios son responsables de identificar y clasificar adecuadamente los datos que deben ser respaldados. Esto implica etiquetar la información crítica y determinar su frecuencia de actualización.
- **Colaboración:** Deben colaborar con el apoyo técnico y especialistas para garantizar que la información relevante sea respaldada y que no se pierdan datos importantes durante el proceso.

2. Personal de mesa de ayuda:

- Son responsables de divulgar o socializar el proceso de apoyo de backup.
- Deben apoyar o monitorear el proceso de backup para garantizar que se realice sin fallos. En caso de problemas, deben tomar medidas correctivas de inmediato.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

- En caso de pérdida de datos, el usuario debe solicitar un servicio por medio de la herramienta GEMA, donde el Personal de mesa de ayuda son responsables de llevar a cabo la restauración desde las copias de seguridad.

3. Especialista del Proceso de Backup:

- Tienen la responsabilidad de desarrollar y actualizar estrategias de backup efectivas. Esto implica evaluar regularmente la eficiencia del proceso y ajustar la estrategia según las necesidades cambiantes de la organización.
- Deben proporcionar capacitación de almacenamiento al usuarios y técnicos para mejorar la gestión de datos y el proceso de backup.
- Deben Evalúan y gestionan los riesgos asociados con la pérdida de datos.

La colaboración efectiva de estos roles, junto con el uso de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio - GEMA, asegurará la ejecución exitosa de las diferentes etapas en la gestión de usuarios en el dominio, así como la realización de backups de equipos y correo cuando sea requerido.



3. ALCANCE

El alcance de esta guía comienza con la determinación de las carpetas que serán respaldadas con la información final del usuario. Estas carpetas son previamente identificadas y están ubicadas por el usuario en su respectiva área, para luego ser salvaguardadas en los servidores de la entidad. El proceso inicia desde la solicitud del apoyo de backup para socializar al usuario el procedimiento.

4. INICIO DEL APOYO DE BACKUP

Apoyar al usuario en su copia de seguridad para realizar la copia de seguridad de su información final y los pst. del correo, en donde se explicará su alojamiento en sitios específicos y evitar pérdidas por fallas de equipo de cómputo o plataforma del sistema operativo, El usuario debe seguir una serie de pasos cuidadosos para garantizar la integridad de los datos respaldados y su accesibilidad cuando sea necesario.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

6.1 Primer Paso: Socialización del Proceso de Copias de Seguridad

La socialización del proceso de copias de seguridad se refiere a la práctica de comunicar y explicar detalladamente a los usuarios cómo se lleva a cabo el respaldo de datos.

Este proceso de comunicación el objetivo es hacer que los usuarios comprendan la importancia de realizar sus copias de seguridad, que debe saber el usuario, las mejores prácticas y cómo pueden participar activamente en el proceso.

- Explicación detallada al usuario sobre el proceso de respaldo de datos del SOMOSIG.
- El usuario determina el momento óptimo para realizar el respaldo.
- Inicio del proceso de apoyo de copia de seguridad siguiendo los pasos establecidos.
- Apoyar la finalización exitosa del respaldo.
- Es crucial socializar a los usuarios sobre las ubicaciones seguras y no seguras para guardar su información final, con el objetivo de salvaguardar de manera efectiva los datos, importante saber que a la información personal no se le realiza copia de seguridad.
- Evitar guardar información en unidades diferentes, fuera del perfil de usuario, ya que estos espacios son accesibles por múltiples personas, aumentando el riesgo de acceso no autorizado y borrado.
- Confirmación con el usuario sobre la finalización del proceso y la disponibilidad de sus datos a respaldar.

6.2 Segundo Paso: Solicitud de Apoyo al Usuario

Para la creación de casos para apoyo de backup el solicitante debe ser el jefe o supervisor de área si el usuario no cuenta con contrato o no está vinculado con la entidad de lo contrario el mismo usuario puede solicitar el caso a través de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio.

GEMA1 - .2_Apoyo en Backup >>

1. Backup de Equipo de Cómputo.

Es esencial que, al crear el caso se debe enviar la información completa en la solicitud, se incluyan todos los datos relevantes como el usuario y equipo de cómputo de manera completa y precisa. Esto

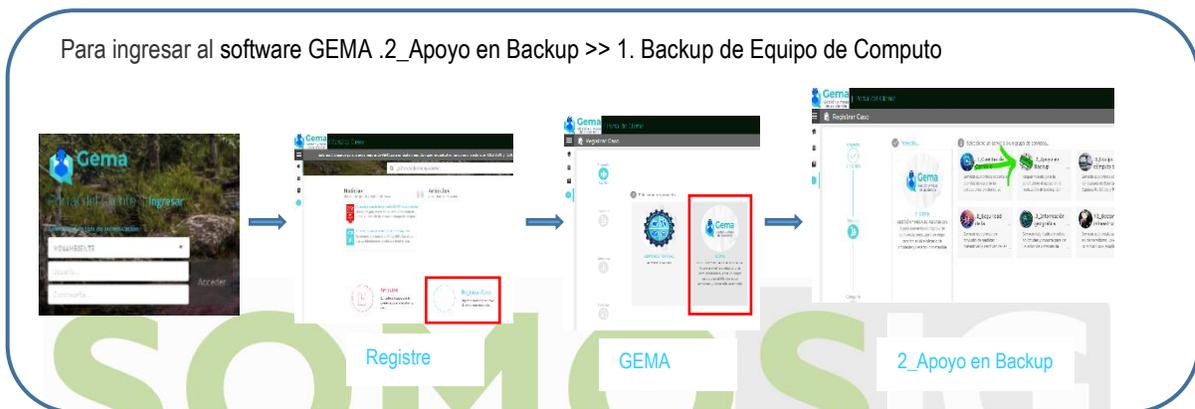
¹ Es el único canal habilitado para solicitar todos los servicios de mesa de ayuda

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

asegura que el proceso de apoyo en backup se realice de manera correcta y eficiente. Apoyarse en el **M-A-GTI-04** Manual de usuario de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio - GEMA

Para garantizar sin contratiempos, se solicita que la información enviada incluya los siguientes datos:

- Nombres completos del usuario de backup
- Placa de equipo que se va a realizar la copia de seguridad
- Placa de equipo que se va a dejar la copia de seguridad



Al crea el caso se tiene en cuenta:

- Inicio del proceso con la solicitud del usuario para apoyar el respaldo de los datos.
- Comunicación clara sobre la necesidad y alcance del apoyo del respaldo de datos.

Tener en cuenta que la información de trabajo del usuario debe estar sincronizada con el OneDrive, siguiendo los pasos para realizar la sincronización de las copias de seguridad en OneDrive a una sola carpeta especifica como Documentos.

6.3 Tercer Paso: Parámetros de la información del Backup

Con el fin de optimizar el uso del espacio de backup, es fundamental seguir ciertas directrices para garantizar que se aloje únicamente información esencial y se maximice la capacidad de almacenamiento disponible. A continuación, se presentan recomendaciones específicas:

- La Oficina de tecnologías de la información y la comunicación OTIC, establece las políticas de copias de seguridad desde la herramienta de backup para los sistemas de información y bases de datos, servidor de archivos, código fuente, activos de información, configuración de infraestructura, configuración de redes, directorio activo, correo electrónico. **I-A-GTI-02**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

Instructivo para la generación de copias de respaldo BACK-UP.

- Se encuentra prohibido tener archivos de música, videos, o fotografías que no sea utilizadas para desarrollar las funciones u obligaciones dentro de la Entidad.
- Se encuentra prohibido que los usuarios de los servicios TI de la Entidad mantengan dentro de los recursos de almacenamiento de la entidad documentos o archivos que no sean requeridos para el cumplimiento de sus funciones u obligaciones.
- La oficina de tecnologías de la información y la comunicación se reserva el derecho de solicitar a las dependencias la depuración de la información que sature los medios de almacenamiento de la entidad o que se detecte duplicada.

Manual de políticas de tecnologías de la información, Código: **M-E-GET-03**

Reiteramos que la información final debe ser única y los borradores en que se realizó o se trabajó el documento debe ser borrada para no saturar las carpetas designadas de cada área en el FILE server que cuenta con una copia de seguridad diaria.

6.4 Cuarto Paso: Determinación y ubicación de Carpetas para Respaldo

Se da la importancia de que los funcionarios sigan las políticas y procedimientos establecidos para el almacenamiento correcto de la información en el FILE server, con lo cual se garantiza la integridad de los datos y contribuye a una gestión eficiente de la información institucional como lo indica el instructivo para la generación de copias de respaldo (BACK-UP) Código: **I-A-GTI-02**.

- Cuando el usuario determine la información crítica y datos finales que requieren respaldo, se debe alojar en las carpetas compartidas en las unidades lógicas de cada perfil.
- Verificación de la ubicación de estas carpetas por parte del usuario en su respectivo perfil.
- Verificación de los permisos necesarios de acceso a las carpetas compartidas del área para llevar a cabo el respaldo, la solicitud debe ser realizada por el jefe de área.
- El Personal de mesa de ayuda OTIC prestara el apoyo al usuario en la ubicación y copia de las carpetas que serán respaldadas.

La información de trabajo del usuario debe estar sincronizada con el OneDrive del equipo como lo visualizamos en la imagen.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

Pasos para realizar la copia de seguridad en OneDrive

De clic sobre el icono de OneDrive en la barra de tareas.



- ▶ Seleccione el icono de configuración  y, después, configuración
- ▶ Pulsa en Administrar copias de seguridad
- ▶ Para iniciar la copia de seguridad de una carpeta, cambie cualquier carpeta que indique No se ha realizado una copia de seguridad y, a continuación, seleccione Guardar cambios.

Microsoft OneDrive

Hacer una copia de seguridad de las carpetas en este equipo

Se realizará una copia de seguridad de los archivos y estarán protegidos y disponibles en cualquier lugar de OneDrive - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, incluso si pierdes este dispositivo.

Más información sobre la copia de seguridad de carpetas

	Documentos	99 MB	Listo para realizar una copia de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
	Imágenes	201 KB	Sin copia de seguridad	<input type="checkbox"/>
	Escritorio	3 MB	Sin copia de seguridad	<input type="checkbox"/>

Microsoft OneDrive

OneDrive está haciendo una copia de seguridad de tus archivos

La copia de seguridad de los archivos se está realizando en segundo plano, por lo que puedes cerrar esta ventana. Cuando estén listos, los archivos estarán disponibles desde cualquier lugar donde uses OneDrive.



Ver progreso

Accede a tus archivos desde donde quieras con la aplicación para Android o iOS

- ▶ Una vez terminada la copia, encontrará la información en OneDrive en la carpeta Documentos o Imágenes, las cuales se actualizarán con los archivos nuevos y modificados.

Usted es el único responsable de la información que está en su PC

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Podemos configurar el servicio en la nube para todos los archivos, acceder y consultar en cualquier momento.

6.5 Quinto Paso: Ubicación de Almacenamiento

Con el objetivo de fortalecer las prácticas de seguridad y respaldo de la información en el Ministerio de Ambiente, se emiten las siguientes recomendaciones:

- **Alojamiento de Información final del Usuario:** Se recomienda específicamente que la información final del usuario sea almacenada en las carpetas compartidas del FILE Server de cada área correspondiente. Es importante destacar que no se cuenta con un procedimiento de backup a estaciones de trabajo en el Ministerio de Ambiente.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

Para eso es importante la sincronización de la información de trabajo en el OneDrive, Este enfoque no solo contribuye a la seguridad de la información, sino que también facilita el apoyo en sus copias de seguridad.

- **Estructura de Unidades en el Sistema Operativo:** Se aclara que cada equipo cuenta con dos unidades en el sistema: la unidad C y la unidad D. La unidad C alberga el sistema operativo de la máquina, y se deja la observación que cualquier carpeta creada en esta unidad puede ser consultada o borrada por cualquier usuario que ingrese al equipo como problema de seguridad. Esta estrategia de soporte de dejar solo el sistema operativo en la unidad C, agiliza las intervenciones relacionadas con fallos en Windows, esta acción permite formatear la unidad C sin afectar la información del usuario.



- **Uso de la Unidad D para la Creación del Perfil del Usuario:** Se destaca que la unidad D está designada específicamente para la creación del perfil del usuario, Solo el usuario correspondiente tiene acceso a esta información dentro de su perfil. Este enfoque garantiza una capa adicional de seguridad y control sobre los datos del usuario, minimizando el riesgo de accesos no autorizados y pérdidas de información.

No obstante, se reitera la importancia de que los usuarios sean cuidadosos al manejar su información, recomendando alojarla en su perfil y no en otras unidades por razones de seguridad y para evitar pérdidas de datos.

El usuario define dónde se almacenarán las copias de seguridad de su información final, es la único que conoce de la información importante del área.

6.6 Sexto Paso: Programación de Copias de Seguridad

La programación y verificación adecuada de copias de seguridad es esencial para garantizar la integridad y disponibilidad de la información crítica. Esta será realizada por el especialista encargado del File Server, el cual realizará una copia de seguridad automático diario y full backup para la recuperación de información por diferentes causas como daño físico del Equipo, borrado accidental, fallos del SO, ataques de virus o hackers, o la restauración de archivos dañados o corruptos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	GUÍA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 14/06/2024	Código: G-A-GTI-08

Después de cada respaldo, el especialista verifica la integridad de los datos respaldados. Confirma que la copia se realizó correctamente y que los archivos se pueden restaurar sin problemas.

El especialista Implementa un sistema de monitoreo continuo para alertar sobre posibles problemas en el proceso de copia de seguridad y garantizar la efectividad del sistema.

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Backup / Copias de Seguridad: Se refiere al proceso de crear y almacenar duplicados de datos o información digital con el propósito de prevenir la pérdida o daño de la información original.

Backup de Información: Hace referencia a las copias de la información final del usuario de manejo institucional.

Backup Automático: se refiere al proceso automatizado de copiar y resguardar datos de manera regular y sin intervención manual. Este método garantiza la consistencia y actualización de las copias de seguridad, reduciendo la posibilidad de pérdida de datos al programar la ejecución automática de respaldos a intervalos predefinidos.

Sistema Operativo: Un Sistema Operativo (SO) es un software que actúa como intermediario entre el hardware de una computadora y las aplicaciones de software.

Full Backup: Es el respaldo que implica la copia total de todos los datos y archivos seleccionados en un sistema informático en un momento específico.

Recuperación: Se refiere al proceso de recuperar algo que se ha perdido, dañado o comprometido. En diversos contextos, el término "recuperación" puede aplicarse a diferentes situaciones, esto se aplica a archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del Equipo, borrado accidental, fallos del SO, ataques de virus o hackers.

Restauración: se refiere al proceso de devolver algo a su estado original, normal o funcional después de haber experimentado algún tipo de cambio, daño o alteración.