

OBJETIVO:

Establecer una metodología que asegure la atención y solución oportuna a problemas, solicitudes e incidentes en los Sistemas informáticos y las bases de datos administradas en el OAPAS.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a sistemas informáticos instalados y/o administrados por la **Subgerencia** de Informática, así como las bases de datos de almacenamiento de los mismos.

Desde el registros, atención y solución a:

- Solicitudes
- Incidentes
- Problemas

REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura

A.12.3.1 Respaldos

A.12.4.1 Registro de eventos

A.12.4.2 Protección de la información de los registros.

GENERALIDADES:

- Toda solicitud, incidente o problema que requiera atención, deberá ser gestionada mediante oficio y/o RAS por parte del área usuaria involucrada. En caso de que la solicitud afecte a un tercero, o bien, el sistema o base de datos involucrada pertenezca a otra área, se deberá solicitar el visto bueno de la misma.
- Para el caso de la base de datos del Sistema SCCAN, alojada en el servidor del área de Informática, se realiza un respaldo semanal tipo "Full", acumulándose y manteniéndose uno semanal y posteriormente uno mensual; el respaldo es programado y se realiza de manera automática mediante una tarea de SQL, la cual, genera una bitácora tipo "Log" que sirve para comprobar la integridad del respaldo y su ejecución puntual. Dicho respaldo mensual es extraído a un dispositivo de cinta para su resguardo seguro. Los respaldos para otros sistemas como el Gestired y el CIAT, se realizan a petición del área usuaria, así como cualquier otro tipo de archivos electrónicos alojados en los equipos de cómputo de las diferentes áreas utilizando la Bitácora de Respaldo (registro ON-SIN-07).

DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-14-03		Se actualiza el nombre del titular de la Dirección de Administración y Finanzas.	Jose Luis Ayala López	José Antonio Arias Montes	Armando Rodríguez García
Fecha	Revisión		Jefatura de la Unidad de Soporte Informático	Subgerencia de Informática	Dirección de Administración y Finanzas
02/07/2021	08				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Informática	Soporte Informático	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Toda solicitud de servicio se solicita a través del RAS (Resource Administration System)	Genera solicitud por Oficio y/o RAS			
3		Por Oficio	Recibe → Turna	Recibe	
4		NO		Revisa	
5			Recibe ← Informa	Es procedente?	
6		Recibe Oficio	Responde/ Informa por Oficio	Atiende según solicitud	
7	Todo seguimiento y respuesta a las solicitudes se hacen a través del sistema RAS (Resource Administration System), Para llevar un registro se hace una impresión de listado emitido por dicho sistema.	Recibe pro el Ras	Recibe pro el Ras	Informa a través de RAS	
8			2		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Informática	Soporte Informático	Tiempo de Ejecución
9					
10			<pre> graph TD 2{{2}} --> D{La solicitud fue por oficio?} D -- NO --> F([Fin]) D -- SI --> G[Genera oficio de respuesta] G --> E[Entrega] E --> R[Recibe] R --> F </pre>		
11					
12					
13					
14					
15					
16					