

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-005		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 04/05/2022	PAGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACIÓN			

1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento de recuperación de información, que permita:

- ✓ Recuperar los archivos que solicite un usuario.
- ✓ Recuperar la configuración de un equipo de TI.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica siempre que un usuario de la institución lo solicite o un equipo de TI deje de funcionar, cuando un usuario solicita la reposición de un archivo o documento referente a su área de trabajo.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 El responsable del dominio tecnológico tiene la tarea/actividad de realizar la recuperación de los archivos y/o configuraciones necesarias para cumplir con la solicitud de recuperación.

4. DEFINICIONES.

Dominio tecnológico. Las agrupaciones lógicas de TIC denominadas dominios, que conforman la arquitectura tecnológica de la Institución, los cuales podrán ser, entre otros, los grupos de seguridad, cómputo central y distribuido, cómputo de usuario final, telecomunicaciones, colaboración y correo electrónico, internet, intranet y aplicativos de cómputo.

Equipo de TI. Es el término para llamar a los equipos (servidores, switches, Ups, etc.) que soportan los servicios de nuestro centro.

Respaldos. Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

ELABORÓ: 	VERIFICÓ: 	REVISÓ: 	AUTORIZÓ: 
LSIA. Facundo Ernesto Torres Cómputo y Redes OyP <i>Cyy</i>	Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-005		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 04/05/2022	PÁGINA: 2 de 5
PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACIÓN			

Usuario. Persona que solicite el servicio del departamento de Cómputo y Redes del Cimat (profesores, investigadores y administrativos).

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

5.1. Proceso de recuperacion de informacion.

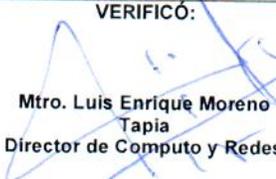
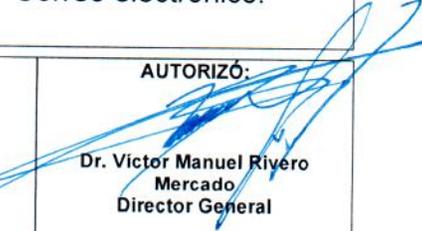
5.1.1 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Usuario</u>	Solicitar la recuperación de la información mediante un correo electrónico por parte del usuario.	Ticket de solicitud.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿El requerimiento es del responsable del dominio tecnologico? SI: remitirse al paso 9. NO: remitirse al paso 3.	
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Revisar la solicitud de recuperación.	Correo electrónico.
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	¿La información de la solicitud esta completa? SI: remitirse al paso 6. NO: remitirse al paso 5.	

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Cómputo y Redes OyP 	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-005		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 04/05/2022	PAGINA: 3 de 5
PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACIÓN			

5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Solicitar información faltante al usuario. Remitirse al paso 4.	Correo electrónico.
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar las tareas necesarias para recuperar la información solicitada.	
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Validar la recuperación de la información. ¿La validación fue exitosa? SI: remitirse al paso 8. NO: remitirse al paso 6.	Correo de confirmación del trabajo de recuperación.
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Enviar un correo de confirmación al usuario mencionándole que su solicitud está realizada. Remitirse al paso 10.	Envió de correo.
9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar las tareas necesarias para recuperar la información perdida. Remitirse al paso 10.	
10	<u>Usuario</u>	Validar la recuperación de la información.	Correo electrónico.

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Cómputo y Redes OyP <i>Cyp</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivéro Mercado Director General
---	---	---	---

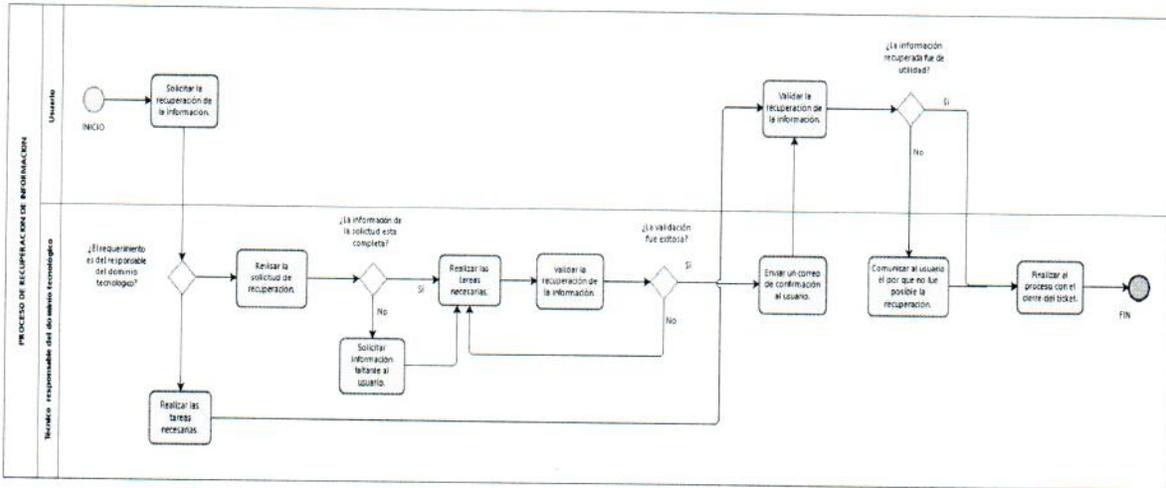
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-005		PAGINA:
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 04/05/2022	4 de 5
PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACIÓN			

		¿La validación fue exitosa? SI: remitirse al paso 13. NO: remitirse al paso 11.	
11	<u>Usuario</u>	¿La información recuperada fue de utilidad? SI: remitirse al paso 13. NO: remitirse al paso 12.	
12	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Comunicar al usuario el por que no fue posible la recuperación de la información. Remitirse al paso 13.	Enviar correo explicando por que no fue posible la recuperación.
13	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Finalizar el proceso con el cierre del ticket.	Ticket cerrado.

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Cómputo y Redes OyP <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Mercado Director General
--	--	--	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-005		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 04/05/2022	PAGINA: 5 de 5
PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE INFORMACIÓN			

5.1.2 Diagrama de flujo.



Presentado por
bizagi
Software

6. DOCUMENTOS GENERADOS.

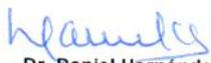
- Sin documentos generados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Guía de restauración de configuración y/o archivos.

8. ANEXOS.

- Guía de restauración de configuración y/o archivos.

ELABORÓ:  LSIA. Facundo Ernesto Torres Cómputo y Redes OyP <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
--	--	--	--

