



DGAC

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROCEDIMIENTO DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

026

ÁREA DE SISTEMAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Nº

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico	23 DIC. 2021	
REVISADO	Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA	24 DIC. 2021	
	Ing. Benjo Hualpa Martinez Responsable II de Sistemas	24 DIC. 2021	
	Ing. Msc. Jose Ivan Fernando Garcia Terceros Director Administrativo Financiero	24 DIC. 2021	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	18 ENE. 2022	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0 2 6
La Paz,
18 ENE 2022

VISTOS:

El Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera, a través del cual se solicita la aprobación de documentos.

El Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, emitido por el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, referido a la aprobación con Resolución Administrativa de los siguientes documentos: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1; DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0 y DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia N° 2902, de 29 de octubre de 2004, en su inciso f) del Artículo 9, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 28478, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la función de ejercer la dirección, fiscalización, reglamentación y coordinación de políticas, técnico-operativa, comercial, legal y administrativa de la actividad aeronáutica civil dictada por el Estado boliviano, los tratados e instrumentos internacionales.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que *"Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley"*.

Que a través de Resolución Administrativa N° 496 de 15 de octubre de 2019, se aprobó la Política de Instrucción, versión 2.

CONSIDERANDO:

Que el Ing. F. Daniel Borja Arnez Profesional IV de Redes y Soporte Técnico del Área de Sistemas de la Dirección Administrativa Financiera emitió el Informe DAF-2365/DGAC-47677/2021 de 21 de diciembre de 2021, donde concluye que: *"Se actualizaron y mejoraron el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Se elaboraron el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*. Asimismo, recomienda: *"Revisar y aprobar las modificaciones realizadas en el Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida y en el Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico. Revisar y aprobar el Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación y el Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación"*.



Que el Ing. Jose Manuel Olivares Gonzales Profesional III en Gestión de Calidad y SOA del Área de Planificación y Calidad, ha emitido el Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021 concluye que: "1) El Área de Sistemas solicita la emisión de los Procedimientos: "Desarrollo o Modificación de Software a Medida"; "Soporte Técnico y Logístico"; "Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación"; y del "Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación", con el propósito de adecuar la información documentada a los cambios establecidos en el área y la normativa vigente. 2) Se revisaron y adecuaron los documentos requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asigna los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el Procedimiento de Elaboración de Información Documentada DGAC-PO-001R2: DAF/ASIS-PRO-001 en su revisión 1. DFA/ASIS-PRO-002 en su revisión 1, DAF/ASIS-PRO-005 en su revisión 0. DAF/ASIS-RGL-001 en su revisión 0". Asimismo, recomienda que se derive el presente informe a la Dirección Jurídica para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos y que posteriormente, se remitan los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la institución.

Que la Abg. Judith Valentina Vera La Rosa Jefe de la Unidad de Análisis Jurídico de la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-0053/DGAC-48088/2022 de 17 de enero de 2022, donde concluye que la solicitud de aprobación de los documentos, solicitada por el área de Planificación y Calidad, mediante Informe PLA-0251 DGAC-48088/2021 de 24 de diciembre de 2021, es viable. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la firma de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación y además dicha Resolución Administrativa disponga dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020 se ha designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar el siguiente documento de la Dirección Ejecutiva de la Dirección General Aeronáutica Civil:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
1	DAF/ASIS-PRO-001	Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida	1
2	DFA/ASIS-PRO-002	Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico	1
3	DAF/ASIS-PRO-005	Procedimiento de Respaldo (Backup) de Información de Equipos de Computación	0
4	DAF/ASIS-RGL-001	Reglamento de Uso de Sistemas Informáticos, Servicios y Equipos de Computación	0

II. Los documentos descritos anteriormente forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa

SEGUNDO.- Dejar sin efecto legal la Resolución Administrativa N° 222 de 06 de julio de 2018, respecto al documento DAF/ASIS-PRO-001 "Procedimiento de Desarrollo o Modificación de





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



Software a Medida" en su revisión 0 y respecto al documento DFA/ASIS-PRO-002 "Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico" en su revisión 0.

TERCERO.- Remitir los documentos originales al Área de Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso para su difusión y aplicación al interior de la institución.

CUARTO.- La Dirección Administrativa Financiera queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.

[Handwritten signature]
Abog. María A. Cortez Portugal
DIRECTORA JURIDICA a.i.
Dirección Genl. de Aeronáutica Civil

[Handwritten signature]
Genl. Eto. de (SP) Celso Antonio Acosta
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



CAAR/MACP/jvvr
C.c Archivo
C.c. DJ



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

[Handwritten signature]
Zia Javier L. Mamani Mujica
TECNICO II ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 12
	DAF/ASIS-PRO-005	0	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para garantizar la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información Institucional de la Entidad, generada y almacenada por los diferentes funcionarios en los equipos de computación asignados, mediante la gestión de las copias de respaldo y su recuperación cuando sea requerido.

2 ALCANCE

El presente procedimiento se aplica para realizar el respaldo de información institucional almacenada en los equipos de computación asignados a los funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil a nivel nacional, la administración y discos externos en custodia.

3 RESPONSABILIDADES

- La Dirección Ejecutiva es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- El Responsable del Área de Sistemas es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.
- El personal del Área de Sistemas es responsable del respaldo de información de los equipos de computación asignados a los funcionarios de la Institución.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- DGAC-MAN-002 Manual de Procesos

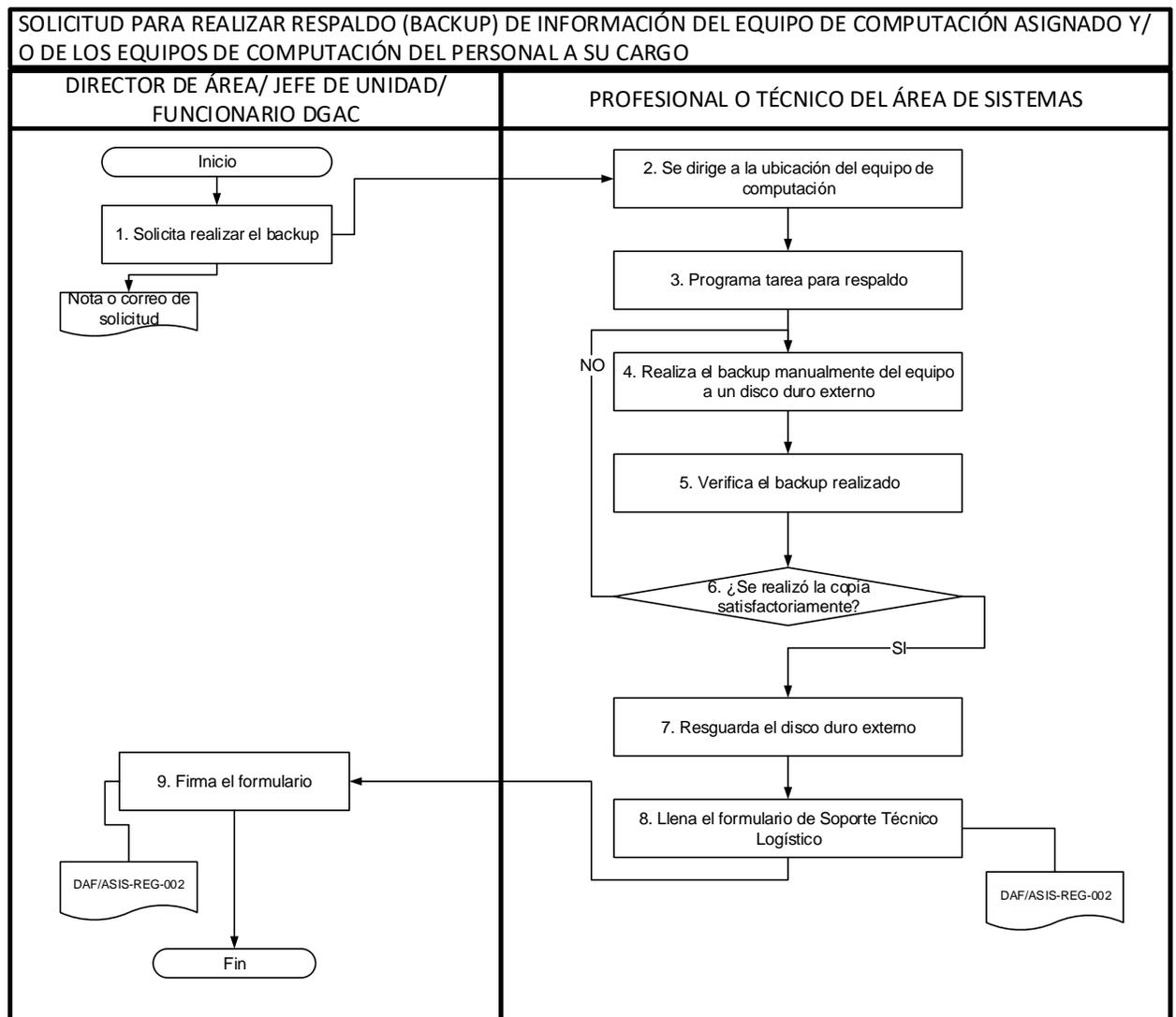
5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **INFORMACIÓN:** Son los datos almacenados en los equipos de computación asignados a los funcionarios de la Institución: Estos datos pueden ser documentos, imágenes, audio, video, etc.
- **INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:** Toda información importante y relevante para la Institución para el cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas.
- **RESPALDO DE INFORMACIÓN (BACKUP):** Se define como la actividad de resguardar de forma segura la información contenida en un medio de almacenamiento de origen (disco duro) a un medio de almacenamiento externo (disco externo).
- **DISCO DURO:** Los discos duros son dispositivos de almacenamiento de datos en los que podemos almacenar cualquier tipo de información digital. Ya sean fotografías, videos, archivos de texto o programas informáticos, el disco duro es una de las partes más importantes de cualquier sistema informático.
- **DISCO DURO EXTERNO:** Un disco duro externo es un disco duro que no está integrado a una computadora. Estos son dispositivos portátiles que se puede conectar a cualquier computadora para acceder a los datos que almacena.
- **CARPETA:** Una carpeta es básicamente un contenedor donde se pueden almacenar archivos o también otras carpetas. Una carpeta dentro de una carpeta normalmente se denomina subcarpeta.

- **ARCHIVO PST:** Los *archivos* de datos de Outlook (.pst), que se guardan en su computadora, contienen los mensajes y otros elementos de su buzón de correo electrónico en Outlook.
- **OUTLOOK:** Es la aplicación de gestión de correo electrónico desarrollada por Microsoft. Actualmente es la aplicación utilizada para la gestión de los correos corporativos de la DGAC.
- **FUNCIONARIO:** Cualquier servidor público, consultor o personal eventual de la DGAC.
- **ASIS:** Área de Sistemas

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO N°1: SOLICITUD PARA REALIZAR EL BACKUP DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTACIÓN ASIGNADO



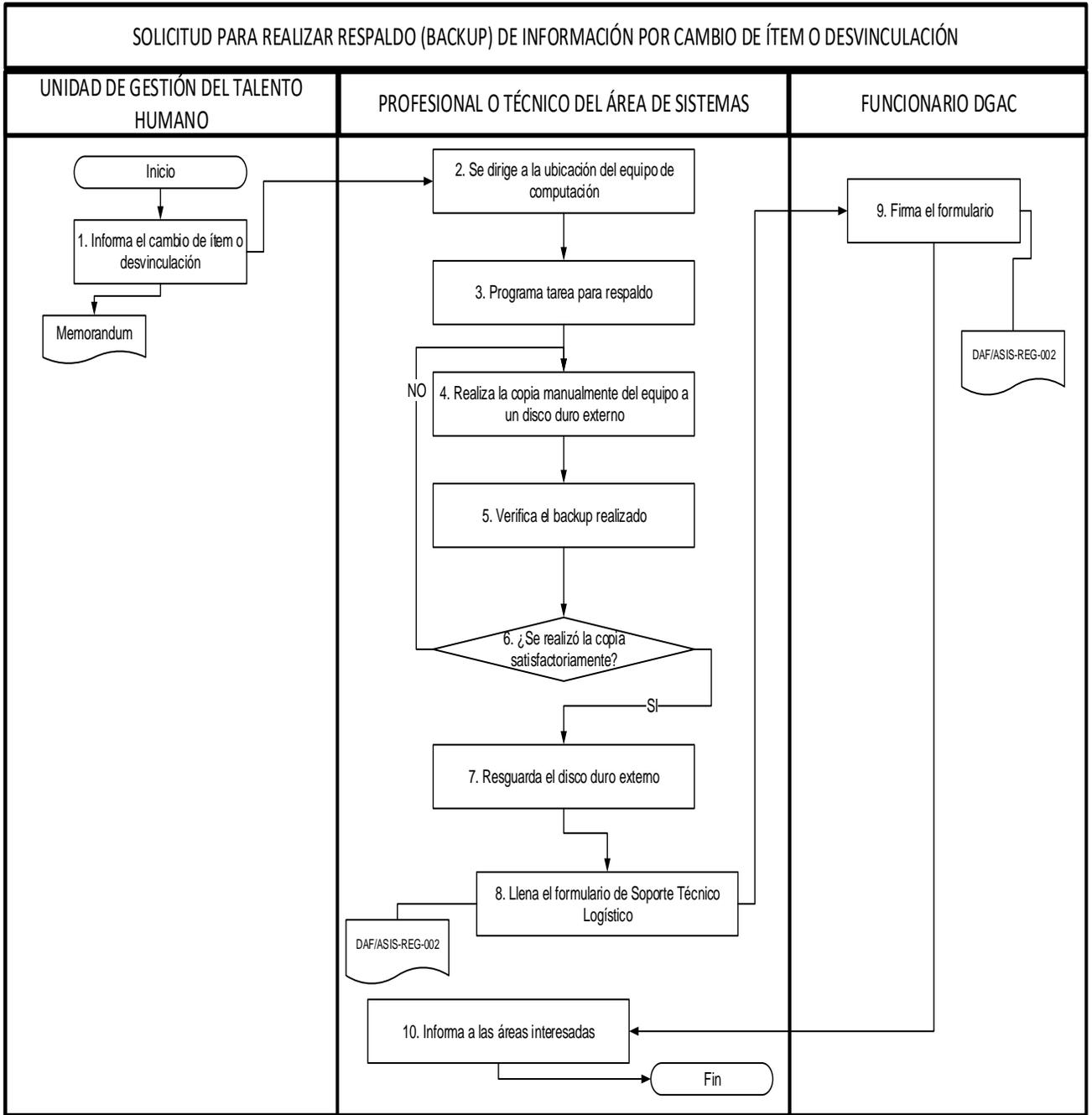
5.3 **DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO N°1: SOLICITUD PARA REALIZAR EL BACKUP DE INFORMACION DEL EQUIPO DE COMPUTACIÓN ASIGNADO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1.Solicita realizar el backup	Solicitud mediante nota o solicitud verbal, o mediante llamada telefónica al Área de Sistemas, se solicita realizar el backup de información del equipo de computación asignado. También puede solicitar realizar el backup de los equipos asignados a su personal dependiente.	Nota o correo de Solicitud
2.Se dirige a la ubicación del equipo de computación	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas se dirige al puesto de trabajo del funcionario que solicita realizar el backup de información,	
3.Programa tarea para respaldo	<p>Para programar la tarea de respaldo se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si fuera el caso, informar al funcionario que existe una solicitud de su Jefe Inmediato Superior para realizar el respaldo de la información almacenada en su equipo de computación. - Solicitar al funcionario la ubicación donde se encuentra almacenada la información que desea que sea respaldada. - Verificar el tamaño de la información a objeto de calcular el tiempo aproximado en que se realizará el backup. - Buscar un disco duro externo con la capacidad necesaria para realizar el backup. - Informar al funcionario que solo se realizará respaldo de la información institucional almacenada en el equipo asignado. Es decir que imágenes, videos, música, etc., que no sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, no serán respaldadas. - Indicar al funcionario toda la información que será copiada y el tiempo que tomará realizar el proceso. 	
4.Realiza el backup manualmente del equipo a un disco duro externo	<p>Para realizar el backup manualmente se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insertar en el puerto USB un disco duro externo que cuente con el espacio suficiente para almacenar la información a ser respaldada. - Crear en el disco duro externo la carpeta donde se copiará la información. Esta carpeta debe ser nombrada de la siguiente manera 	

RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código Documento	Revisión	Página
	DAF/ASIS-PRO-005	0	5 de 12

	<p>BACKUP "NOMBRE" "ÁREA" "FECHA"</p> <p>Donde NOMBRE es el nombre del funcionario que solicitó el backup, ÁREA es la Dirección/Unidad a la que pertenece y FECHA es la fecha en la que se realiza el backup.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copiar la información solicitada en la carpeta creada en el disco duro externo. 	
5. Verifica el backup realizado	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas verifica que toda la información seleccionada haya sido copiada en la carpeta creada en el disco duro externo.	
6. ¿Se realizó la copia satisfactoriamente?	En caso de que la copia de seguridad sea exitosa pasar al paso 7. De lo contrario, el Profesional o Técnico del Área de Sistemas, revisa las razones por la que no se realizó la copia de seguridad, da solución y efectúa nuevamente la copia de seguridad de acuerdo al paso 4.	
7. Resguarda el disco duro externo	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas retira el disco duro externo del equipo y resguarda el disco duro donde se realizó el backup en un lugar seguro con acceso restringido.	
8. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica al funcionario sobre el respaldo de información finalizado.	DAF/ASIS-REG-002
9. Firma el formulario	El Usuario da conformidad del respaldo de información realizado firmando el Formulario de Soporte Técnico Logístico.	DAF/ASIS-REG-002

5.4 DIAGRAMA DE FLUJO N°2: SOLICITUD PARA REALIZAR EL BACKUP DE INFORMACIÓN PORBIO DE ÍTEM/DESVINCULACIÓN



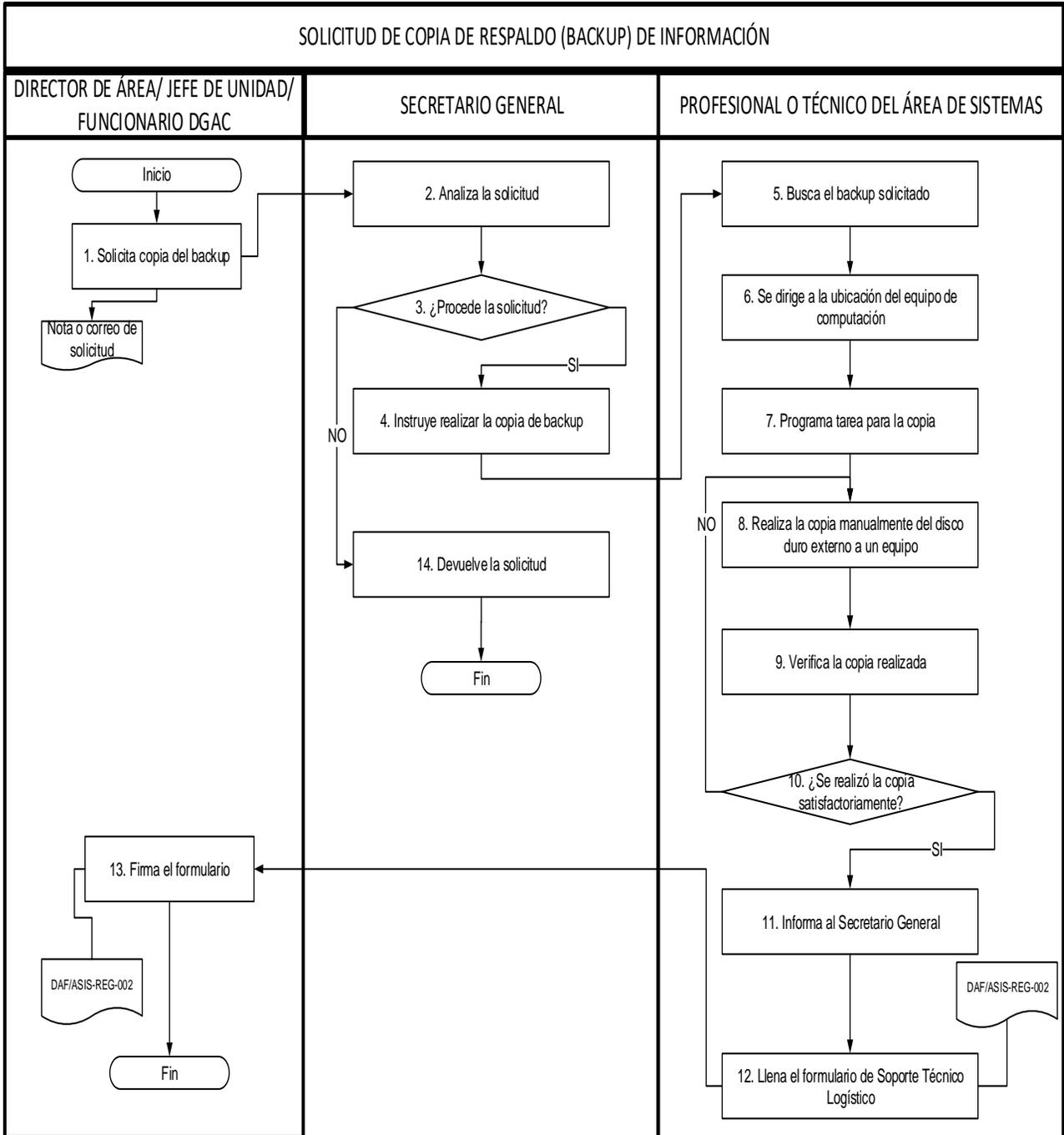
5.5 DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO N°2: SOLICITUD PARA REALIZAR EL BACKUP DE INFORMACIÓN PORBIO DE ÍTEM/DESVINCULACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Informa el cambio de ítem o desvinculación	La Unidad de Gestión del Talento Humano informa de manera verbal o mediante correo electrónico la emisión del memorándum de cambio de ítem o de desvinculación.	Memorándum
2. Se dirige a la ubicación del equipo de computación	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas se dirige al puesto de trabajo del funcionario que solicita realizar el backup de información	
3. Programa tarea para respaldo	<p>Para programar la tarea de respaldo se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar un disco duro externo con la capacidad necesaria para realizar el backup. - Informar al funcionario que debe realizar el respaldo de la información almacenada en su equipo de computación, en cumplimiento al memorándum de cambio de ítem o desvinculación. - Buscar las ubicaciones donde se encuentra almacenada la información que debe ser respaldada. - Verificar el tamaño de la información a objeto de calcular el tiempo aproximado en que se realizará el backup. - Indicar al funcionario toda la información que será copiada y el tiempo que tomará realizar el proceso. 	
4. Realiza el backup manualmente del equipo a un disco duro externo	<p>Para realizar el backup manualmente se deben seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insertar en el puerto USB un disco duro externo que cuente con el espacio suficiente para almacenar la información a ser respaldada. - Crear en el disco duro externo la carpeta donde se copiará la información. Esta carpeta debe ser nombrada de la siguiente manera BACKUP "NOMBRE" "ÁREA" "FECHA" <p>Donde NOMBRE es el nombre del funcionario que solicitó el backup, ÁREA es la Dirección/Unidad a la que pertenece y FECHA es la fecha en la que se realiza el backup.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copiar la información en la carpeta creada en el disco duro externo. Esta copia debe contener como 	

RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 12
	DAF/ASIS-PRO-005	0	

	<p>mínimo la información almacenada en las carpetas Descargas, Escritorio, Documentos, Imágenes y en otras particiones de disco duro.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exportar el buzón de correo electrónico institucional a un archivo PST, para realizar el respaldo del mencionado correo. Copiar el archivo en la carpeta creada en el disco duro. 	
5. Verifica el backup realizado	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas verifica que toda la información seleccionada haya sido copiada en la carpeta creada en el disco duro externo.	
6. ¿Se realizó la copia satisfactoriamente?	En caso de que la copia de seguridad sea exitosa pasar al paso 7. De lo contrario, el Profesional o Técnico del Área de Sistemas, revisa las razones por la que no se realizó la copia de seguridad, da solución y efectúa nuevamente la copia de seguridad de acuerdo al paso 4.	
7. Resguarda el disco duro externo	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas retira el disco duro externo del equipo y resguarda el disco duro donde se realizó el backup en un lugar seguro con acceso restringido.	
8. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica al funcionario sobre el respaldo de información finalizado.	DAF/ASIS-REG-002
9. Firma el formulario	El funcionario da conformidad del respaldo de información realizado firmando el Formulario de Soporte Técnico Logístico.	DAF/ASIS-REG-002
10. Informa a las áreas interesadas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas informa a la Unidad de Gestión de Talento Humano y al Área del funcionario que se realizó el backup.	

5.6 DIAGRAMA DE FLUJO N°3: SOLICITUD DE COPIA DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN



5.7 DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO N°3: SOLICITUD DE COPIA DE RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Solicita copia del backup	Solicitud mediante nota o correo electrónico al Secretario General, se solicita la copia de cualquier backup realizado por el Área de Sistemas. En esta solicitud se debe justificar el motivo para realizar la copia del backup.	Nota o correo de Solicitud
2. Analiza la solicitud	El Secretario General analiza la solicitud de copia de backup recibida, tomando en cuenta la justificación realizada en la nota o correo de solicitud.	
3. ¿Procede la solicitud?	En caso de que la solicitud sea aceptada, pasar al paso 4. Si la solicitud es rechazada, pasar al paso 14 devolviendo la solicitud.	
4. Instruye realizar la copia del backup	El Secretario General instruye al Área de Sistemas realizar la copia de backup de información solicitada.	
5. Busca el backup solicitado	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas busca el backup solicitado en los discos duros externos destinados para almacenar los backups.	
6. Se dirige a la ubicación del equipo de computación	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas se dirige al puesto de trabajo del funcionario que solicita la copia del backup de información	
7. Programa tarea para la copia	Para programar la tarea de copia se deben seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> - Informar al funcionario que su solicitud ha sido aprobada. - Solicitar al funcionario la ubicación donde requiere que se copie el backup solicitado. - Verificar el tamaño de la información a objeto de calcular el tiempo aproximado en que se realizará la copia del backup. - Indicar al funcionario toda la información que será copiada y el tiempo que tomará realizar el proceso. 	
8. Realiza la copia manualmente del disco duro externo al equipo	Para realizar la copia manualmente se deben seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> - Insertar en el puerto USB el disco duro externo donde se encuentra almacenado el backup solicitado - Copiar el backup solicitado en la ubicación requerida por el funcionario. 	
9. Verifica la copia realizada	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas verifica que toda la información seleccionada haya sido copiada en la ubicación requerida.	

RESPALDO (BACKUP) DE INFORMACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Código Documento	Revisión	Página
	DAF/ASIS-PRO-005	0	11 de 12

10. ¿Se realizó la copia satisfactoriamente?	En caso de que la copia sea exitosa pasar al paso 11, se retira el disco duro externo del equipo. De lo contrario, el Profesional o Técnico del Área de Sistemas, revisa las razones por la que no se realizó la copia, da solución y efectúa nuevamente la copia del backup de acuerdo al paso 8.	
11. Informa al Secretario General	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas informa al Secretario General que se realizó la copia del backup solicitado, cumpliendo con su instrucción.	
12. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas; registra las actividades realizadas y comunica al funcionario sobre el respaldo de información finalizado.	DAF/ASIS-REG-002
13. Firma el Formulario	El funcionario da conformidad de la copia realizada firmando el Formulario de Soporte Técnico Logístico.	DAF/ASIS-REG-002
14. Devuelve la solicitud	El Secretario General rechaza la solicitud y devuelve la misma al funcionario que la realizó.	

5.8 REEMPLAZOS

Con el objeto de asegurar el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Responsable del Área de Sistemas, asume un Profesional o Técnico del Área de Sistemas designado por el Director Administrativo Financiero, en forma interina.
- En ausencia del Profesional o Técnico de Soporte Técnico, asume un Profesional o Técnico designado por el Responsable del Área de Sistemas.

El personal designado al cargo como titular o interino, debe contar con las competencias establecidas para dicho puesto, asumiendo la responsabilidad que involucra el mismo.

5.9 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
Flujograma N°1 Paso 6. ¿Se realizó la copia satisfactoriamente?	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas asignado a este paso debe verificar que la copia de información es igual entre el dispositivo externo y el equipo de computación.	Revisión visual
Flujograma N°2 Paso 6. ¿Se realizó la copia satisfactoriamente?	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas asignado a este paso debe verificar que la copia de información es igual entre el dispositivo externo y el equipo de computación.	Revisión visual
Flujograma N°3 Paso 10. ¿Se realizó el respaldo satisfactoriamente?	Profesional o Técnico del Área de Sistemas	El Profesional o Técnico del Área de Sistemas asignado a este paso debe verificar que la copia del backup es igual entre el dispositivo externo y el equipo de computación.	Revisión visual

5.10 PLAZO

FLUJOGRAMA N°1		
De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita realizar el backup	3. Programa tarea para respaldo	< 2 días hábiles
4. Realiza el backup manualmente del equipo a un disco duro externo	8. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	De acuerdo a la cantidad de información a ser respaldada

FLUJOGRAMA N°2		
De:	A:	Días Hábiles
1. Informa el cambio de ítem o desvinculación	3. Programa tarea para respaldo	Inmediatamente
4. Realiza el backup manualmente del equipo a un disco duro externo	8. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	De acuerdo a la cantidad de información a ser respaldada

FLUJOGRAMA N°3		
De:	A:	Días Hábiles
1. Solicita copia del backup	4. Instruye realizar la copia del backup	2 días hábiles
1. Solicita copia del backup	14. Devuelve la solicitud	2 días hábiles
4. Instruye realizar la copia del backup	7. Programa tarea para la copia	< 2 días hábiles
8. Realiza la copia manualmente del disco duro externo al equipo	12. Llena el formulario de Soporte Técnico Logístico	De acuerdo a la cantidad de información a ser copiada

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.

7 ANEXOS

- DAF/ASIS-REG-002 Formulario Único de Soporte Técnico y Logístico

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO ASIS-REG-002					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En la Carpeta o File correspondiente
Recuperación	X	Acceso libre		Acceso controlado	Acceso libre para los funcionarios del Área de Sistemas.
Protección	X	Ninguna		Requiere	Almacenado en gaveteros del Área de Sistemas.
Tiempo de retención	____1____ años				Posteriormente se manda a Archivo Central para su custodia.

	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	FORMULARIO ÚNICO DE SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO	DAF/ASIS-REG-002	18/01/2022 REVISIÓN 1

N° REG:	INFORMACIÓN GENERAL
----------------	----------------------------

Dirección y unidad a la que pertenece:

<input type="checkbox"/> Dirección Ejecutiva	<input type="checkbox"/> Dirección de Seguridad Operacional	<input type="checkbox"/> Dirección del Registro Aeronáutico Nacional
<input type="checkbox"/> Secretaria General	<input type="checkbox"/> Unidad de Operaciones	<input type="checkbox"/> Dirección Jurídica
<input type="checkbox"/> Planificación y Calidad	<input type="checkbox"/> Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico	<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Jurídica
<input type="checkbox"/> Auditoría Interna	<input type="checkbox"/> Unidad de Aeronavegabilidad	<input type="checkbox"/> Unidad de Análisis Jurídico
<input type="checkbox"/> Transparencia	<input type="checkbox"/> Unidad de Aeronaves	<input type="checkbox"/> Dirección Administrativa Financiera
<input type="checkbox"/> Proyecto OACI	<input type="checkbox"/> Estándares de Vuelo	<input type="checkbox"/> Unidad Administrativa
<input type="checkbox"/> Dirección de Navegación Aérea	<input type="checkbox"/> Dirección de Transporte Aéreo	<input type="checkbox"/> Unidad Financiera
<input type="checkbox"/> Unidad de Aeródromos	<input type="checkbox"/> Unidad de Servicios Aerocomerciales	<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión del Talento Humano
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo, Búsqueda y Salvamento	<input type="checkbox"/> Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo	<input type="checkbox"/> Área de Sistemas
<input type="checkbox"/> Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia	<input type="checkbox"/> Unidad de Seguridad de la Aviación	<input type="checkbox"/> Regionales y Subregionales
<input type="checkbox"/> Instituto Nacional de Aviación Civil	<input type="checkbox"/> Accidentes e Incidentes	

INFORMACIÓN DE SOPORTE

Asistencia Técnica <i>(Indique el tipo de asistencia técnica que requiere)</i>	Revisión y/o Mantenimiento <i>(Indique los dispositivos con problemas)</i>
--	--

<input type="checkbox"/> Análisis de virus	<input type="checkbox"/> Impresora/Escáner
<input type="checkbox"/> Configuración correo	<input type="checkbox"/> Teclado/Mouse
<input type="checkbox"/> Copia y Recuperación de Archivos	<input type="checkbox"/> Monitor
<input type="checkbox"/> Capacitación Sistemas	<input type="checkbox"/> Puerto USB
<input type="checkbox"/> Especificaciones Técnicas y Cotizaciones (Equipos Informáticos)	<input type="checkbox"/> Sonido/video
<input type="checkbox"/> Publicación en la Página Web	<input type="checkbox"/> Computadora (Escritorio / Portátil)
<input type="checkbox"/> Apoyo en evento	<input type="checkbox"/> Conexión a la Red
<input type="checkbox"/> Programación Videoconferencia	<input type="checkbox"/> Línea telefónica
<input type="checkbox"/> Revisión Cámaras de Seguridad	<input type="checkbox"/> Cámaras de Seguridad
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Otro

Instalación, Configuración y Actualización de Programas <i>(Seleccione los programas a instalar, configurar o actualizar)</i>	Copia de Seguridad <i>(Indique los elementos a respaldar)</i>
---	---

<input type="checkbox"/> Todo (Completo)	<input type="checkbox"/> Mis documentos/Escritorio
<input type="checkbox"/> Ofimática (Word, Excel, PowerPoint, etc.)	<input type="checkbox"/> Correo electrónico
<input type="checkbox"/> Antivirus	<input type="checkbox"/> Otros Discos
<input type="checkbox"/> Lector PDF	<input type="checkbox"/> Otros funcionarios
<input type="checkbox"/> Impresora Local o en Red	<input type="checkbox"/> Base de Datos
<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Gestiones pasadas
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Otros

Acciones realizadas:

--

DIAGNOSTICO Y SOLUCION	DIA	MES	AÑO	HORA
-------------------------------	------------	------------	------------	-------------

FECHA Y HORA DE DIAGNOSTICO:				
------------------------------	--	--	--	--

FECHA Y HORA DE SOLUCION:				
---------------------------	--	--	--	--

OBSERVACION:

Sello y firma del funcionario que recibió el servicio	Sello y firma del Profesional o Técnico del Área de Sistemas que realizó el servicio