	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	OT-PR-05
		FECHA DE VIGENCIA:	31-05-17
	ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA INFORMATICA	REVISION:	05
		PAGINA:	1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para garantizar el normal funcionamiento de los servidores y del software empleado en el canal para el cumplimiento las funciones diarias.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la revisión del funcionamiento de los servidores y finaliza con el análisis y seguimiento de los informes del área.

3. DEFINICIONES

Copias de Seguridad: Copia de respaldo de los datos almacenados que se realiza con el objeto de restaurar el sistema después de una pérdida de información.

Restauración: Retornar el cluster a un previó estado, como se almacenó en la copia de seguridad

Data Tape: Unidad de hardware que realiza escritura de datos en cintas de backup.


4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

4.1. CONDICIONES GENERALES


No aplica.

4.2. DESARROLLO

ACT. No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisar cada quince días los servidores a nivel lógico y documentar en bitácora. Generar mensualmente informe del comportamiento de los servidores.	Coordinador de Sistemas
2	Acondicionar el Data Tape en su porta casete para que se realicen las copias de seguridad automática de las bases de datos, información de usuario y aplicativos.	Coordinador de Sistemas

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	OT-PR-05
		FECHA DE VIGENCIA:	31-05-17
	ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA INFORMATICA	REVISION:	05
		PAGINA:	2 de 3

3	Verificar diariamente que las tareas automáticas de Backup de las bases de datos, aplicativos e información de usuarios se hayan realizado correctamente y documentarlo en bitácora.	Coordinador de Sistemas
4	Realizar mensualmente restauración de las copias de seguridad de acuerdo al cronograma de ejecución de las mismas y documentar el resultado.	Coordinador de Sistemas
5	Recibir las solicitudes de soporte del usuario vía telefónica ó escrita cuando se presenten inconvenientes con los usuarios finales.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas y Asist. de Sistemas
6	Autorizar las solicitudes de soporte si se refieren a: Creación de usuarios, modificación de perfiles de usuario, instalación de aplicativos, cambios de hardware. de lo contrario, continua actividad 9.	Director Técnica y Sistemas
7	Determinar si la atención se puede realizar desde la oficina de sistemas. Si se puede, continua actividad 8, de lo contrario, continua actividad 10.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas y Asist. de Sistemas
8	Configurar las herramientas de soporte virtual para realizar tareas de soporte donde no sea necesaria la presencia en sitio del técnico.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas y Asist. de Sistemas
9	Si el inconveniente reportado se soluciona, continua actividad 11. Si el inconveniente reportado no se soluciona, continua actividad 10.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas y Asist. de Sistemas
10	Acudir a la dependencia que requiere de la atención inmediata para solucionarle el inconveniente reportado.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas y Asist. de Sistemas
11	Llevar el registro de soporte técnico en el formato OT-FO-01 "Solicitud de Servicios de Sistemas". Mensualmente generará informe de gestión de soporte en aras de mejorar los procesos de soporte.	Coordinador de Sistemas, Aux. de Sistemas, y Asist.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:	OT-PR-05
		FECHA DE VIGENCIA:	31-05-17
	ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA INFORMATICA	REVISION:	05
		PAGINA:	3 de 3

		de Sistemas
12	Programar y ejecutar mantenimientos preventivos de los equipos de computo.	Coordinador de Sistemas
13	Controlar que las actividades de soporte y mantenimiento estén siendo realizadas con la atención requerida y disminuir tiempos de respuesta y solución.	Director Técnica y Sistemas
14	Verificar mensualmente los controles físicos y ambientales del cuarto de cómputo donde se encuentran ubicados los servidores y documentarlo en el formato de revisión.	Coordinador de Sistemas
15	Analizar y dar seguimiento a los informes mensuales del área.	Director Técnica y Sistemas
16	Realizar el reinicio periódico necesario a los equipos de la plataforma MAM de acuerdo al documento "P2.3_1-Plant-6 Guía de mantenimiento v2".	Coordinador Infraestructura del Flujo Audiovisual

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

Bitácora de copias de seguridad.
 Bitácora de revisión de servidores.
 Formato de Revisión Centro de Computo.
 Formato OT-FO-01 Solicitud de Servicios de Sistemas.
 Informe de gestion de software.
 Informe de gestion de soporte.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
John Carlos Hurtado Gamboa Dir. Técnica y Sistemas	John Carlos Hurtado Gamboa Dir. Técnica y Sistemas	Bianney Arias Quejada Jefe Ofic. de Planeación