

**DIRECTORES DE INFORMÁTICA EN LAS UA CENTRALES DEL INEGI**  
**DIRECTOR DE SOLUCIONES GEOMÁTICAS DE LA DGGMA**  
**ENLACES INFORMÁTICOS DE LA JGP y OIC DEL INEGI**  
Presentes.

Hago referencia al "*Procedimiento para Atención de Solicitudes de Respaldo*", emitido por esta Coordinación General y publicado en la Normateca Interna mediante Circular 1400./03/2021, el 12 de abril de 2021, así como al trabajo del rediseño de servicios informáticos que esta Unidad lleva a cabo, al respecto, les comunico que como resultado de la revisión del Procedimiento referido y considerando los comentarios y observaciones al mismo, se ha considerado procedente sustituirlo con la emisión de los "***Criterios Técnicos para la Atención a Solicitudes de Respaldo de Información Electrónica***", en el cual se especifica el rol de los usuarios y del área técnica de la Coordinación General de Informática, en cuanto al servicio de respaldo y resguardo de la información electrónica almacenada en los servidores del Centro de Datos en el edificio sede.

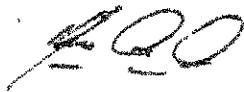
Lo anterior, con fundamento en la fracción III del artículo 46 Bis del *Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía*; así como en las políticas Primera y Cuarta de las *Políticas en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Nacional de Estadística y Geografía*;

Los "***Criterios Técnicos para la Atención a Solicitudes de Respaldo de Información Electrónica***", entrarán en vigor a partir de su publicación en la Normateca Institucional, y podrán ser consultados, además, en el Sitio de la Comunidad Informática en Intranet.

Apreciaré sus gestiones para su divulgación al Interior de sus Unidades Administrativas que atienden.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente  
El Coordinador General



**VÍCTOR ARMANDO CRUZ CEBALLOS**

C.c.p. Directores de Área de la CGI

Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301, Edificio de Informática 1er. Nivel  
Fraccionamiento Jardines del Parque 20276,  
Aguascalientes, Aguascalientes, Aguascalientes  
entre Calle INEGI, Avenida del Lago y Avenida Paseo de las Garzas  
Tel. 449 462 4747 o 440 910 5300, ext. 4202  
armando.cruz@inegi.org.mx



## CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RESPALDO DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA



Versión 1.0  
Agosto de 2021

## Contenido

Introducción.....	3
Objeto.....	3
Glosario .....	3
Ámbito de aplicación .....	4
Criterios Generales.....	4
ANEXO.....	6

## Introducción

Un respaldo de datos permite que la información se pueda restaurar ante una necesidad particular, incluyendo su recuperación por pérdida o falla en la integridad de los datos. La CGI, en atención a la atribución que le confiere el artículo 46 Bis numeral III del Reglamento Interior del Instituto, cuenta con el Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica proporcionado por la Subdirección de Servicios de Infraestructura de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones, para las Personas Servidores Públicos que tengan Información Electrónica de su responsabilidad y se encuentre almacenada en los equipos servidores del Centro de Datos del Edificio Sede. Para la atención de solicitudes de este servicio se establecen los siguientes:

# Criterios Técnicos para la Atención a Solicitudes de Respaldo de Información Electrónica

## Objeto

Establecer los criterios técnicos para facilitarle a las Personas Servidores Públicos la atención a sus solicitudes del Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica que se encuentra almacenada en los equipos servidores del Centro de Datos en el Edificio Sede.

## Glosario

Para efectos de lo dispuesto en lo presentes Criterios, además de los términos definidos en las *Políticas en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Nacional de Estadística y Geografía* y en los *Lineamientos en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Nacional de Estadística y Geografía*, se entenderá por:

- i. **Administrador:** La Subdirección de Servicios de Infraestructura en la CGI;
- ii. **Criterios:** Los Criterios Técnicos para la Atención a Solicitudes de Respaldo de Información Electrónica;
- iii. **Edificio Sede:** Las instalaciones del Instituto Nacional de Estadística y Geografía ubicadas en Avenida Héroe de Nacozari Sur 2301, Fraccionamiento Jardines del Parque, Aguascalientes, Aguascalientes;
- iv. **Migración:** El procedimiento mediante el cual se realiza una transferencia de Información Electrónica de un sistema de almacenamiento a otro;
- v. **Personas Servidores Públicos:** Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el INEGI en virtud de un nombramiento;
- vi. **Respaldo:** La copia de la Información Electrónica que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de daño o pérdida y para consultas posteriores;
- vii. **Respaldo Histórico:** Respaldo realizado con el propósito de retenerlo durante un periodo largo;
- viii. **Restauración:** La acción de recuperar los datos requeridos a partir de un Respaldo y grabarlos en su ubicación original o alterna;
- ix. **Retención:** El periodo solicitado en el que el Respaldo se mantendrá disponible en caso de requerir Restauración;
- x. **Solicitante:** La Persona Servidor Público registrado ante la CGI para solicitar el Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica;
- xi. **Vigencia:** El periodo solicitado durante el cual se realiza el Respaldo.

## Ámbito de aplicación

Los presentes Criterios aplican al Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica proporcionado por el Administrador, en la atención de las solicitudes de Respaldo de Información Electrónica almacenada en los equipos servidores alojados en el Centro de Datos del Edificio Sede.

## Criterios Generales

1. La persona Titular de la Dirección de Informática en la UA debe gestionar, mediante correo electrónico dirigido al Administrador, su registro para realizar solicitudes en el módulo de Mesa de Ayuda destinado al Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica ante la CGI. De ser necesario, también podrá solicitar el registro de aquellas Personas Servidores Públicos de la UA que atiendan y que requieran este servicio.
2. La solicitud y seguimiento de atención del Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica se debe realizar a través del módulo correspondiente en Mesa de Ayuda. Para tales efectos, se incluye como instrumento de apoyo el Instructivo anexo en el que se explican los pasos a seguir.
3. La persona Solicitante debe cuidar que la Información Electrónica de su responsabilidad que esté alojada en los equipos servidores del Centro de Datos del Edificio Sede, sea respaldada mediante la solicitud del Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica.
4. La atención de solicitudes para el Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica estará sujeta a la disponibilidad de los medios de Respaldo e insumos destinados para el servicio, así como al análisis que realice el Administrador sobre los requerimientos en la solicitud, permisos de acceso a la información, comunicación, volumen, tiempo de ejecución o Infraestructura Tecnológica disponible.
5. Solo debe gestionarse un Respaldo Histórico por cada solicitud del Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica realizada. De requerirse más de un Respaldo Histórico, deberán gestionarse en solicitudes independientes.
6. El inicio y fin de la Vigencia de un Respaldo deben ser establecidos por la persona Solicitante en fechas que se encuentren dentro del mismo año en curso.
7. La Retención de un Respaldo Histórico será por un máximo de 5 años calendario. En caso de que la persona Solicitante requiera un período mayor, debe indicarlo en la solicitud y justificar dicha necesidad.
8. Cuando concluya el periodo de Retención, es responsabilidad de la persona Solicitante definir si se requiere retener la información por un periodo adicional mediante una nueva solicitud; de lo contrario, debe notificar mediante correo electrónico al Administrador la liberación de los recursos. Al término de la Retención de un Respaldo la información contenida ya no será recuperable.
9. El Administrador, como parte del Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica, es responsable de verificar la integridad del Respaldo realizado mediante los procesos y herramientas disponibles.

10. La persona Solicitante, con apoyo de la Dirección de Informática en la UA que le atienda, es responsable de verificar que la información respaldada, restaurada o después de una Migración, se encuentre en un formato de datos que le siga siendo de utilidad y que existe la capacidad para leer o interpretar la información (versiones de Software compatibles, manejadores de Bases de Datos o aplicativos relacionados con la lectura y explotación de la información) con la finalidad de asegurar que seguirá siendo útil después del Respaldo, Restauración o Migración, por lo menos durante la Retención.

**ELABORÓ**



---

Subdirector de Servicios de Infraestructura  
**Juan Carlos Cuenca Hernández**

**REVISÓ**



---

Director de Cómputo y Comunicaciones  
**Armando Zúñiga Juárez**

# ANEXO

# Instructivo para solicitar el Servicio Informático de Respaldo de Información Electrónica

## 1. Ingreso al Módulo en Mesa de Ayuda

La persona servidor público del Instituto tiene que estar autorizado como usuario del Módulo de Mesa de Ayuda para respaldos. Cuando le hayan confirmado su alta, puede ingresar a la siguiente liga:

<http://intranet.mai.inegi.org.mx/nuevasolicitud.aspx>

**Reporte en línea**

Si requieres apoyo para resolver problemas de tipo tecnológico, puedes solicitarlo en esta sección. Recuerda que también lo puedes hacer a través de la extensión 5000 y en la Mesa de Ayuda Institucional del área de tu adscripción. Con la finalidad de agilizar el trámite, es necesario que cuando reportes un equipo de cómputo o multifuncional, proporciones la marca, modelo, número de serie e inventario del equipo a reportar. En caso de que reportes mobiliario, será necesario conocer el número de inventario.

También puedes acceder al **Banco de Conocimientos**, cuyos contenidos te ayudarán a resolver algunos de los problemas que se presenten en materia de TIC.

Agradecemos de antemano los comentarios y sugerencias que nos hagas llegar a **Mesa de Ayuda**.

**Buscador de reportes:**

**Software**  
Para configurar o actualizar tu equipo, instalar un programa o resolver problemas de virus.

**Hardware**  
Anomalías físicas en tu computadora, unidades de disco, módem, teclado, mouse o cargador, entre otros.

**Correo electrónico**  
Activación, configuración o ampliación de la capacidad de una cuenta o bien, la recuperación de carpetas. También puedes reportar los problemas con el servicio.

**Telefonía**  
Problemas en el servicio, telefonía IP, extensiones, conmutadores, instalación y configuración de aparatos telefónicos o cambios de nombre en las pantallas.

**Multifuncionales**  
Anomalías con el funcionamiento de estos equipos, limpieza, reposición del tóner y configuraciones para su uso.

**Internet**  
Dificultades con las cuentas de usuario, acceso a la web o filtrado de páginas.

**Intranet**  
Problemas para acceder a sitios colaborativos del INEGI.

**Seguridad informática**  
Problemas con cuenta de dominio, solicitudes de cambio de contraseña o inconvenientes con la misma.

**Cableado**  
Activación e instalación de nodos, cables, rosetas y otros implementos de red.

**Red**  
Problemas de conectividad, solicitud y configuración de IP y servicio de red inalámbrica.

**Servidores**  
Dificultades en algún servidor de aplicaciones de base de datos, de almacenamiento y/o servicios.

**Inventarios**  
Modificaciones al resguardo, reubicación o sustitución de un bien.

**Otros servicios**  
Si tu problema tecnológico no está dentro del listado anterior, puedes registrar de cualquier manera tu reporte ó puedes llamar a Mesa de Ayuda a la extensión 5000 en oficinas centrales ó a tu Mesa de Ayuda estatal, donde te atenderemos personalmente.

**Incidentes en la seguridad de la información**  
Eventos o circunstancias que afectan la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

Usuario:

Password:



## 2. Iniciar sesión

En la parte inferior de la página, encontrará los recuadros de acceso para ingresar el usuario y contraseña de perfil del Instituto. Dar clic en inicio de sesión.

Usuario:

Password:

Después de iniciar sesión se mostrará el módulo para levantar reportes.

  
**Red**  
Problemas de conectividad, solicitud y configuración de IP y servicio de red inalámbrica.

  
**Servidores**  
Dificultades en algún servidor de aplicaciones de base de datos, de almacenamiento y/o servicios.

  
**Inventarios**  
Modificaciones al resguardo, reubicación o sustitución de un bien.

  
**Otros servicios**  
Si tu problema tecnológico no está dentro del listado anterior, puedes registrar de cualquier manera tu reporte ó puedes llamar a Mesa de Ayuda a la extensión 5300 en oficinas centrales ó a tu Mesa de Ayuda estatal, donde te atenderemos personalmente.

  
**Incidentes en la seguridad de la información**  
Eventos o circunstancias que afectan la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

**Consulta tu historial**  
Selecciona un año: 2017

### Formato en línea reporte de servicios

Datos del Problema

Extensión:  Ubicación Actual: EDIFICIO REDE EDIFICIO DE INFORMATICA NIVEL 2

**En caso de reportar un equipo deberás llenar los siguientes campos:**

Inventario:  Modelo:  Tipo de equipo:

No. de serie:  Marca:

Descripción:

### 3. Realizar solicitud

El siguiente paso es llenar el *Formato en línea reporte de servicios*, con los datos correspondientes al usuario, como: Extensión, Ubicación, Inventario (Se muestra información tecleando el botón “Mis Equipos”). Posteriormente llenar el campo de Descripción, con la explicación del requerimiento y seleccionar la opción de Infraestructura de Cómputo Mayor.

**Formato en línea reporte de servicios**

Datos del Problema

Extensión: 4002 Ubicación Actual: EDIFICIO SEDE EDIFICIO DE INFORMATICA NIVEL 2

**En caso de reportar un equipo deberás llenar los siguientes campos:**

Inventario: 1180000012035495 Modelo: PROBOOK 655 G1 Tipo de equipo: LAPTOP

Mis Equipos No. de serie: MXL514109R Marca: HP

Descripción:

Se solicita el respaldo de la información

Índice Nacional de Precios (INP)

Infraestructura de Cómputo Mayor

Tema: [dropdown]

Adjuntar archivo

Seleccionar también el TEMA: S. RESPALDO

**Formato en línea reporte de servicios**

Datos del Problema

Extensión: 4002 Ubicación Actual: EDIFICIO SEDE EDIFICIO DE INFORMATICA NIVEL 2

**En caso de reportar un equipo deberás llenar los siguientes campos:**

Inventario: 1180000012035495 Modelo: PROBOOK 655 G1 Tipo de equipo: LAPTOP

Mis Equipos No. de serie: MXL514109R Marca: HP

Descripción:

Índice Nacional de Precios (INP)

Infraestructura de Cómputo Mayor

Tema: Seleccione...  
S. ALMACENAMIENTO  
S. RESPALDO  
S. UNIX/LINUX

Adjuntar archivo

Al elegir la opción anterior, aparecen desplegadas más opciones.

**Formato en línea reporte de servicios**

Datos del Problema

Extensión: 4002 Ubicación Actual: EDIFICIO SEDE EDIFICIO DE INFORMATICA NIVEL 2

**En caso de reportar un equipo deberás llenar los siguientes campos:**

Inventario: 1180000012035495 Modelo: PROBOOK 655 G1 Tipo de equipo: LAPTOP  
No. de serie: MXL514109R Marca: HP

Mis Equipos

Descripción:

Índice Nacional de Precios (INP)  
 Infraestructura de Cómputo Mayor Tema: S. RESPALDO

Adjuntar archivo

- Tipo:
- RESPALDO
- Actividad:
- RESPALDO
  - RESTAURACIÓN

Enviar

**Ayuda desde el banco**

Selecciona un tema para que puedas visualizar los contenidos que te ofrece el banco de conocimientos para apoyarte en la solución de tus problemas.

Seleccione...

Para solicitar un proceso de Respaldo de información, se elige en la opción *Actividad* RESPALDO.

**Formato en línea reporte de servicios**

Datos del Problema

Extensión: 4002 Ubicación Actual: EDIFICIO SEDE EDIFICIO DE INFORMATICA NIVEL 2

**En caso de reportar un equipo deberás llenar los siguientes campos:**

Inventario: 1180000012035495 Modelo: PROBOOK 655 G1 Tipo de equipo: LAPTOP  
No. de serie: MXL514109R Marca: HP

Mis Equipos

Descripción:

Se solicita el respaldo de la información

Índice Nacional de Precios (INP)  
 Infraestructura de Cómputo Mayor Tema: S. RESPALDO

Adjuntar archivo

- Tipo:
- RESPALDO
- Actividad:
- RESPALDO
  - RESTAURACIÓN

No. de Oficio: [ ]

Proyecto: [ Seleccione... ]

Equipo: [ Seleccione... ]

Periodicidad: [ Seleccione... ]

Retención: Días [ ] Meses [ ] Años [ ]

Total: [ ] GB

Vigencia: [ ]

Observaciones: [ ]

Enviar

Después se procede a llenar los datos que solicita el sistema, con base en nuestros requerimientos. El campo correspondiente a *No. de Oficio* no es necesario para Mesa de Ayuda, se puede optar por capturar "N/A".

Tipo:  
 RESPALDO

Actividad:  
 RESPALDO  
 RESTAURACIÓN

No. de Oficio:

Proyecto:

Equipo:

Periodicidad:

Retención: Días  Meses  Años

Total:  GB

Vigencia:

Observaciones:



Al terminar de llenar los datos solicitados, se termina el proceso dando clic en el botón Enviar.

Después cambia la pantalla en el sistema y genera el nuevo número de caso en mesa de ayuda. Por ejemplo: **MS0000**

CODIGO	STATUS	FECHA DE INICIO	PROBLEMA	FECHA DE CIERRE	SOLUCION
 <b>MSS886</b>					