



**Ambiente**



# Guía de apoyo en el servicio de Backup para usuarios

**Proceso**  
**Gestión de servicios de Información**  
**y soporte tecnológico**  
**Versión 2**  
**26/06/2024**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>4</b>
<b>CONTEXTO DEL APOYO DE BACKUP</b> .....	<b>6</b>
<b>Procedimiento</b> .....	<b>7</b>
<i>Primer paso: Solicitar apoyo</i> .....	<i>7</i>
<i>Segundo paso: Definir los parámetros de la información a respaldar</i> .....	<i>8</i>
<i>Tercer paso: Configurar las rutas de respaldo y su correspondiente ubicación de almacenamiento</i> .....	<i>9</i>
<i>Cuarto paso: Configurar la ejecución de copias de seguridad</i> .....	<i>11</i>
<i>Quinto paso: Realizar el borrado seguro</i> .....	<i>11</i>
<b>TRAZABILIDAD DOCUMENTAL</b> .....	<b>12</b>
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>12</b>



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

## INTRODUCCIÓN

El respaldo de información no solo implica la implementación técnica de copias de seguridad, sino también la estandarización y socialización de políticas que guíen a los usuarios en la salvaguarda de los activos de información. Esta doble dimensión no solo busca fortalecer la seguridad de la información, sino que también minimiza riesgos y garantiza la protección efectiva de la información crítica para el funcionamiento de la entidad.

Este documento explora la importancia de identificar y ejecutar de manera efectiva el proceso de respaldo de la información y la gestión de los espacios de almacenamiento. La estandarización y difusión de políticas claras sobre la adecuada protección de la información por parte de los usuarios permite no solo establecer un marco normativo coherente, sino también fomentar una cultura de seguridad de la información que fortalezca la protección y continuidad de la información crítica para la entidad. Además, se contempla una revisión integral que incluye perspectivas técnicas y administrativas, lo que garantiza la solidez, aplicabilidad y alineación del documento con los objetivos institucionales.

## OBJETIVO

Orientar al usuario mediante el fortalecimiento de conocimientos y recursos que le permitan realizar un proceso de respaldo de la información de forma eficiente y segura. Para ello se proporciona una guía detallada que contribuya a la protección y continuidad de la información crítica para la entidad.

Adicionalmente, se contempla el acompañamiento técnico por parte de la mesa de asistencia, con el fin de orientar y apoyar a los usuarios en la correcta implementación de las prácticas recomendadas en esta guía.

## ALCANCE

Esta guía abarca el proceso de respaldo de información, iniciando con la identificación, por parte del usuario, de las carpetas que contienen los archivos finales de entrega, y culmina con su almacenamiento en las unidades institucionales definidas para la conservación definitiva de la información.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

El alcance incluye la orientación al usuario sobre la correcta ubicación de la información en los espacios asignados dentro del servidor, así como la solicitud formal de apoyo técnico, este acompañamiento busca asegurar que el proceso de respaldo se lleve a cabo en cumplimiento de las políticas de gestión documental, seguridad de la información y continuidad de los servicios establecidos por la entidad.

El proceso se activa a partir de la solicitud del usuario a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, e incluye la orientación sobre los pasos a seguir, la verificación del cumplimiento de los requisitos necesarios para realizar el respaldo y el monitoreo del proceso por parte del personal técnico asignado, con el fin de garantizar su correcta ejecución.

No se considera dentro de esta guía el respaldo de información que se encuentre almacenada en ubicaciones no autorizadas, tales como unidades de los equipos de cómputo, discos extraíbles, memorias USB o plataformas temporales como OneDrive, no obstante, en los casos en que la información de valor institucional este alojada en dichas ubicaciones, se podrá contemplar su migración hacia los entornos definidos por la entidad para el almacenamiento seguro y definitivo, siempre que esta acción se realice con el acompañamiento técnico correspondiente y cumplimiento con las políticas de gestión documental y seguridad de la información.

## ROLES Y RESPONSABILIDADES

La asignación clara de roles y responsabilidades en el proceso de respaldo de información es fundamental para garantizar su eficiencia, trazabilidad y seguridad. Cada actor involucrado cumple una función específica dentro del marco institucional establecido.

### 1. Usuario:

- Identificación y clasificación de la información: Es responsable de identificar los archivos finales de entrega y clasificarlos conforme a la tabla de retención documental TRD correspondiente a su dependencia u oficina. Para la información de apoyo o de gestión, deberá aplicarse el criterio de valoración a nivel de importancia y criticidad a través del proceso de gestión de activos de información, con el fin de asegurar el almacenamiento adecuado de la información en los espacios institucionales designados, en cumplimiento de las políticas internas y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el *Manual de políticas específicas de seguridad y privacidad de la información (M-E-GET-04)* y el formato **(F-E-GET-18)** Matriz de inventario de activos de información del ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – Ambiente.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

- Colaboración activa: Debe colaborar con los especialistas de mesa de servicio mediante la apertura de un caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia para asegurar que la información crítica se respalde de manera adecuada. Esto permitirá evitar posibles pérdidas de datos causadas por el almacenamiento en ubicaciones no autorizadas o inadecuadas, tales como el disco local del equipo o el uso permanente de OneDrive personal, garantizando así la seguridad y continuidad de la información institucional.
- Solicitud de restauración: En caso de pérdida de datos, el usuario debe generar una solicitud a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia para iniciar el proceso de recuperación, cuando aplique.

## 2. Especialistas Nivel 1:

- Difusión y orientación: Es responsable de documentar y socializar el proceso de apoyo para la gestión de respaldos, asegurando que los usuarios comprendan las prácticas, procedimientos y recursos disponibles para la protección de la información institucional, mediante la distribución de documentos de apoyo creados y publicados en el aplicativo SOMOSIG.
- Restauración de datos: Ante una solicitud formal registrada en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, ejecuta o gestiona la recuperación de datos desde las copias de seguridad institucionales, siempre que la información esté almacenada en los entornos definidos para respaldo.
- Controla, verifica y valida La correcta ejecución de la guía **G-A-GTI-04** borrado seguro, consolidando los resultados y reportando el éxito del proceso a través del formato **Código: F-A-GTI-14** de soporte de cumplimiento.

## 3. Especialista Nivel 2: (Especialista de respaldo (Backup) - Infraestructura)

- Diseño de las estrategias de respaldo: Desarrolla, mantiene y optimiza la estrategia institucional de respaldo de información, Esto implica la implementación de soluciones de almacenamiento centralizado en todos los servidores, con el objetivo de consolidar los datos críticos de la entidad en un único punto de acceso. Además, se encargará de diseñar y gestionar mecanismos de copia de seguridad automatizada, asegurando que los respaldos se realicen de manera eficiente, periódica y alineada con los requisitos de recuperación y continuidad operativa de la organización.
- Capacitación y soporte técnico especializado: Brinda constantemente capacitación y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

formación tanto a usuarios como al personal de soporte sobre el uso adecuado de los espacios de almacenamiento y las mejores prácticas para el resguardo de la información, de acuerdo con los lineamientos exigidos en el procedimiento **P-E-GET-16** Gestionar el Uso y Apropiación de TI.

#### 4. Equipo de Seguridad de la Información:

- Definir lineamientos de seguridad Tiene la responsabilidad de definir las políticas de seguridad de la información, dando cumplimiento a que los procesos de respaldo se desarrollen conforme a los lineamientos establecidos y documentados.
- Apoyar la clasificación de la información de los usuarios, de manera que se determine qué datos deben ser respaldados según su nivel de criticidad, de acuerdo con el proceso de gestión de activos de información.
- Colaborar con la mesa de asistencia: para establecer protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad relacionados con pérdida, fugas o mal uso de la información de información.

#### CONTEXTO DEL APOYO DE BACKUP

**El proceso de respaldo de la información final del usuario se inicia mediante la creación de un caso a través de la plataforma de gestión y la mesa de asistencia.** A partir de esta solicitud, se brindará acompañamiento para respaldar correctamente los archivos críticos, incluyendo los archivos de datos de correo (.pst), asegurando su almacenamiento.

Este respaldo debe realizarse **antes de cualquier evento de desvinculación** del usuario de la entidad, ya que, una vez finalizada la relación laboral o contractual, las cuentas de OneDrive sin licencia activa por más de 93 días son archivadas automáticamente en Microsoft 365 Archive. Este proceso de archivo impide el acceso a la información tanto por parte del usuario como de los administradores, y su eventual recuperación implica costos adicionales asociados al volumen de datos.

Por ello, deben ser solicitados y respaldados de forma oportuna, siguiendo los pasos establecidos que garanticen la integridad y disponibilidad de la información. Esta guía tiene como propósito mitigar el riesgo de pérdida de datos críticos debido a fallos en el equipo de cómputo, errores del

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

sistema operativo o el vencimiento de licencias en plataformas colaborativas temporales como por ejemplo el OneDrive.

Se debe tener en cuenta que, al realizar el respaldo, las rutas de acceso a los archivos no deben superar los **250 caracteres**, ya que este límite puede generar errores al copiar o mover la información, especialmente cuando existen estructuras de carpetas con nombres excesivamente largos.

## Procedimiento

### Primer paso: Solicitar apoyo

Es fundamental mantener una comunicación efectiva con el usuario durante el proceso de respaldo, coordinando el momento adecuado para su ejecución con base en la disponibilidad de la información final, a fin de asegurar que los datos estén actualizados y validados antes de ser incluidos en la copia de seguridad. Asimismo, se debe confirmar con el usuario que el respaldo se haya completado correctamente y que los archivos estén disponibles y accesibles en los espacios institucionales definidos, garantizando así la integridad y confiabilidad de la información salvaguardada. Adicionalmente, es importante advertir al usuario sobre los riesgos del uso inadecuado de unidades fuera de su perfil autorizado —como discos locales, carpetas compartidas u otras ubicaciones no aprobadas—, ya que esto puede derivar en accesos no autorizados, pérdida o eliminación de datos institucionales.

Para la creación de casos de solicitud de apoyo en Backup, se deben seguir las siguientes condiciones:

- Si el usuario ya no se encuentra vinculado a la entidad (por finalización de contrato u otra razón), el caso debe ser **solicitado por el jefe o supervisor del área correspondiente**.
- Si el usuario aún se encuentra vinculado, puede generar directamente el caso a través de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio.

[GEMA, en la opción .2\\_Apoyo en Backup >> 1. Backup de Equipo de Cómputo](#)

[GEMA, en la opción .2\\_Apoyo en Backup >> 1. Backup de Cuenta de correo electrónico](#)

Es indispensable que, al momento de crear el caso, se incluya toda la información requerida de forma clara y completa para asegurar la correcta ejecución del procedimiento. Para ello, se debe remitir:

[GEMA, en la opción .2\\_Apoyo en Backup >> 1. Backup de Equipo de Cómputo](#)

### Información requerida

- Nombres completos del usuario de backup



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

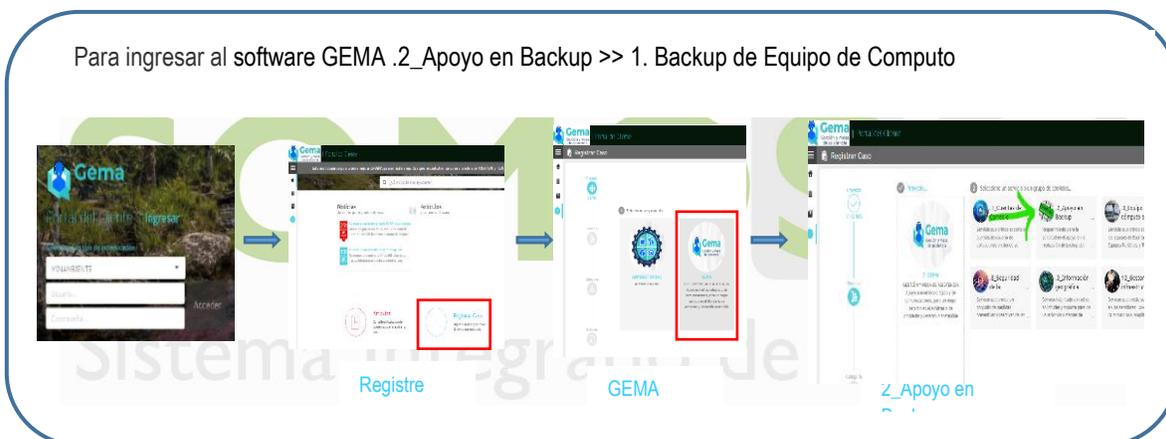
- Placa del equipo desde el cual se extraerá la información.
- Placa del equipo donde se alojará temporalmente la copia de seguridad, en caso de requerirse traslado.

GEMA, en la opción [.2\\_Apojo en Backup >> 1. Backup de Cuenta de correo electrónico](#)

#### Información requerida

- Nombres completos del usuario de Backup
- Correo que se va a realizar el Backup
- Nombres de la persona a asignar el Backup

Consultar el documento **M-A-GTI-04** [Manual de usuario de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio](#) para garantizar que la solicitud se registre correctamente y sin contratiempos.



#### **Segundo paso:** Definir los parámetros de la información a respaldar

Con el fin de optimizar el uso del espacio destinado a respaldos, es fundamental seguir lineamientos que garanticen el almacenamiento exclusivo de información esencial, maximizando así la eficiencia y capacidad del entorno de respaldo institucional. A continuación, se presentan las directrices clave:

- La Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTIC) establece las políticas para la generación de copias de seguridad desde la herramienta institucional de Backup, cubriendo sistemas de información, bases de datos, servidor de archivos (file server), código fuente, activos de información, configuraciones de infraestructura, redes, directorio activo y correo electrónico, de acuerdo con el instructivo **I-A-GTI-02** [Instructivo para la generación de copias de respaldo BACK-UP](#)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

- Está estrictamente prohibido almacenar en los recursos institucionales archivos personales, como música, videos o fotografías, que no estén directamente relacionados con el cumplimiento de funciones o responsabilidades asignadas dentro de la Entidad. Asimismo, los usuarios de los servicios de TI deben abstenerse de conservar en los medios de almacenamiento institucional información que no sea necesaria para el desarrollo de sus funciones, con el fin de evitar la saturación innecesaria de los recursos tecnológicos.
- OTIC se reserva el derecho de solicitar a las dependencias la depuración de la información que se identifique como duplicada o que esté generando saturación en los medios de almacenamiento institucional.

**Tercer paso:** Configurar las rutas de respaldo y su correspondiente ubicación de almacenamiento

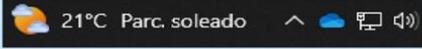
Es fundamental que se sigan los lineamientos establecidos para el almacenamiento adecuado de la información, cumpliendo tanto con las directrices del instructivo **BACK-UP - I-A-GTI-02**, orientado a la generación de copias de respaldo, como con las disposiciones del proceso de **Gestión Documental** en lo referente al archivo de documentos. En el caso de la información de **apoyo o de gestión**, deberá aplicarse un **criterio de valoración basado en su importancia y criticidad**, conforme al proceso de **Gestión de Activos de Información**, a fin de asegurar su almacenamiento en los **espacios institucionales designados**. Estas prácticas permiten garantizar la **integridad, disponibilidad y trazabilidad** de los datos institucionales, promoviendo una gestión de la información **eficiente, segura y alineada con los principios archivísticos**.

- En caso de requerirse el acceso a carpetas compartidas del área para realizar el respaldo, el jefe o supervisor inmediato deberá solicitar los permisos necesarios a través de los canales formales establecidos.
- El personal de la Mesa de Servicio brindará apoyo técnico al usuario para identificar, trasladar y respaldar de manera adecuada las carpetas designadas, garantizando el cumplimiento de los lineamientos institucionales y la correcta protección de la información
- La información de trabajo del usuario **debe estar** sincronizada con OneDrive en su equipo, centralizando los documentos de uso activo en una sola carpeta —preferiblemente **"Documentos"**— para facilitar su respaldo y control, minimizando riesgos por pérdida de datos ante fallas de hardware o sistema operativo.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

### Pasos para realizar la copia de seguridad en OneDrive

De clic sobre el icono de OneDrive en la barra de tareas.



- ▶ Seleccione el icono de configuración  y, después, configuración
- ▶ Pulsa en Administrar copias de seguridad
- ▶ Para iniciar la copia de seguridad de una carpeta, cambie cualquier carpeta que indique No se ha realizado una copia de seguridad y, a continuación, seleccione Guardar cambios.

Microsoft OneDrive

**Hacer una copia de seguridad de las carpetas en este equipo**

Se realizará una copia de seguridad de los archivos y estarán protegidos y disponibles en cualquier lugar de OneDrive - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, incluso si pierdes este dispositivo.

Más información sobre la copia de seguridad de carpetas

Documentos	99 MB	Listo para realizar una copia de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Imágenes	201 KB	Sin copia de seguridad	<input type="checkbox"/>
Escritorio	3 MB	Sin copia de seguridad	<input type="checkbox"/>

Microsoft OneDrive

**OneDrive está haciendo una copia de seguridad de tus archivos**

La copia de seguridad de los archivos se está realizando en segundo plano, por lo que puedes cerrar esta ventana. Cuando estén listos, los archivos estarán disponibles desde cualquier lugar donde uses OneDrive.



Accede a tus archivos desde donde quieras con la aplicación para Android e iOS

- ▶ Una vez terminada la copia, encontrará la información en OneDrive en la carpeta Documentos o Imágenes, las cuales se actualizarán con los archivos nuevos y modificados.

Usted es el único responsable de la información que está en su PC

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Podemos configurar el servicio en la nube para todos los archivos, acceder y consultar en cualquier momento.

#### Espacios no permitidos para el almacenamiento de información institucional

Se recomiendan las siguientes directrices para asegurar el manejo adecuado y el resguardo de la información final de los usuarios.

- **Estructura de Unidades en el Sistema Operativo:**

Cada equipo institucional está configurado con dos unidades lógicas:

1. **Unidad C:** reservada exclusivamente para el sistema operativo (Windows). No se debe almacenar información en esta unidad, ya que cualquier reinstalación del sistema implica el formateo de esta partición, lo que resultará en la pérdida total de los datos allí contenidos.

Además, esta unidad es potencialmente accesible por otros usuarios con acceso al equipo, lo cual representa un riesgo de seguridad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08



2. **Unidad D:** destinada a almacenar el perfil del usuario activo. Este perfil contiene los documentos de trabajo temporales que el usuario maneja diariamente. Solo el usuario correspondiente tiene acceso a su perfil, lo que añade una capa de protección frente accesos no autorizados. Sin embargo, **la unidad D tampoco cuenta con respaldo automatizado**, por lo que su uso es transitorio y no sustituye el almacenamiento definitivo en el *file server*.

Los equipos de cómputo no deben emplearse como medio de almacenamiento final. En este sentido, el usuario es responsable de clasificar su información, identificar los datos definitivos y transferirlos oportunamente a los espacios institucionales habilitados para su respaldo, ya que es quien mejor conoce la criticidad de la información de su área, garantizando así su correcta disponibilidad

#### **Cuarto paso:** Configurar la ejecución de copias de seguridad

La programación y verificación adecuada de las copias de seguridad es esencial para garantizar la integridad y disponibilidad de la información crítica. Este proceso es de carácter interno y exclusivo de la OTIC, y será ejecutado por el especialista encargado, quien realizará respaldos automáticos diarios y copias de seguridad completas (full Backup), con el fin de permitir la recuperación de información en caso de daños físicos en los equipos, eliminación accidental de archivos, fallos del sistema operativo, ataques de virus o ciberataques, así como la restauración de archivos dañados o corruptos.

Después de cada respaldo, el especialista verifica la integridad de los datos respaldados. Confirma que la copia se realizó correctamente y que los archivos se pueden restaurar sin problemas.

El especialista Implementa un sistema de monitoreo continuo para alertar sobre posibles problemas en el proceso de copia de seguridad y garantizar la efectividad del sistema.

#### **Quinto paso:** Realizar el borrado seguro

Cuando el o los equipos de cómputo son trasladados al almacén para su disposición final, el área de Gestión de Servicios Administrativos genera un caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

informando a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OTIC) para que proceda con las directrices necesarias. Una vez realizado el respaldo de la información, conforme a los lineamientos establecidos, el especialista podrá ejecutar adecuadamente el proceso de **borrado seguro** (G-A-GTI-04), garantizando la protección de la información y el cumplimiento de las normativas vigentes, incluyendo las evidencias del procedimiento realizado en el formato **Soporte de Cumplimiento** (F-A-GTI-14),

## TRAZABILIDAD DOCUMENTAL

Petición de Servicio: A través de la herramienta (Plataforma de gestión y mesa de asistencia) se realiza seguimiento completo del ciclo de vida de cada solicitud (requerimiento, incidente o mejora), desde su registro inicial hasta su cierre.

ARCA: Cada funcionario o contratista es responsable de identificar los archivos finales que se generen como producto de sus funciones o actividades, asegurándose de clasificarlos adecuadamente de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD) vigente y correspondiente a su dependencia u oficina.

Para la información de apoyo o de gestión, se deberá aplicar un criterio de valoración basado en su importancia y criticidad, según lo establecido en el proceso de gestión de activos de información. Esto permitirá determinar el medio de almacenamiento más adecuado dentro de los espacios institucionales autorizados, como SharePoint, OneDrive o el File Server, garantizando así su disponibilidad, integridad y trazabilidad conforme a las políticas de seguridad y administración documental de la entidad.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Backup / Copias de Seguridad:** Se refiere al proceso de crear y almacenar duplicados de datos o información digital con el propósito de prevenir la pérdida o daño de la información original.

**Backup de Información:** Hace referencia a las copias de la información final del usuario de manejo institucional.

**Backup Automático:** Se refiere al proceso automatizado de copiar y resguardar datos de manera regular y sin intervención manual. Este método garantiza la consistencia y actualización de las copias

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUIA DE APOYO EN EL SERVICIO DE BACKUP PARA USUARIOS</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 26/06/2025	Código: G-A-GTI-08

de seguridad, reduciendo la posibilidad de pérdida de datos al programar la ejecución automática de respaldos a intervalos predefinidos.

**Sistema Operativo:** Un Sistema Operativo (SO) es un software que actúa como intermediario entre el hardware de una computadora y las aplicaciones de software.

**Full Backup:** Es el respaldo que implica la copia total de todos los datos y archivos seleccionados en un sistema informático en un momento específico.

**Recuperación:** Se refiere al proceso de recuperar algo que se ha perdido, dañado o comprometido. En diversos contextos, el término "recuperación" puede aplicarse a diferentes situaciones, esto se aplica a archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del Equipo, borrado accidental, fallos del SO, ataques de virus o hackers.

**Restauración:** Se refiere al proceso de devolver algo a su estado original, normal o funcional después de haber experimentado algún tipo de cambio, daño o alteración.

**GEMA:** Plataforma de gestión y mesa de asistencia del Ministerio de Desarrollo y Desarrollo Sostenible

