MACROPROCESO

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación

PROCESO

Gobierno de TIC´s

PROCEDIMIENTO

Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica

Versión: 1 de 1

Aprobado por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos en Acta de la Sesión: 017 **de fecha:** 27 Setiembre 2016 **Acuerdo:** 2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha de actualización:	Descripción del cambio:
1	27 Setiembre 2016	Emisión

Presentado por: Catalina Cabezas Bolaños
Mediante: Correo electrónico

Instancia Responsable: Departamento de Informática
de fecha: 02 Marzo 2017

Avalado por:
Jefe Instancia Responsable

Autorizado por:
Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos

1. Introducción

i. Objetivo del proceso

Coadyubar la seguridad de la infraestructura tecnologica del ministerio por medio de la regulación del acceso de los usuarios internos, externos, proveedores o terceros a la misma

ii. Alcance

Los programas y órganos desconcentrados que no cuentan con departamento o área de informática y que deben garantizar el funcionamiento del conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la institución necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad, tanto administrativa como de gestión interna

2. Responsabilidades

i. Responsable del proceso

Departamento de Informática, usuarios del servicio y proveedores de servicios

ii. Unidades ejecutoras

sigla	nombre
DI	Departamento de Informática
U	Usuario (dependencia, usuario interno, usuario externo)
T	Tercero (o proveedor)

3. Limitaciones asociados

Caída del servicio por parte del proveedor de internet.

Daño en el equipo activo de comunicaciones de la institución.

Corte electrico a nivel local o nacional.

4. Referencias documentales

Buenas prácticas en informática: ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000 // ISO/IEC 27002:2013//ISO /IEC 27001:2013

Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE de la Contraloría General de la República.

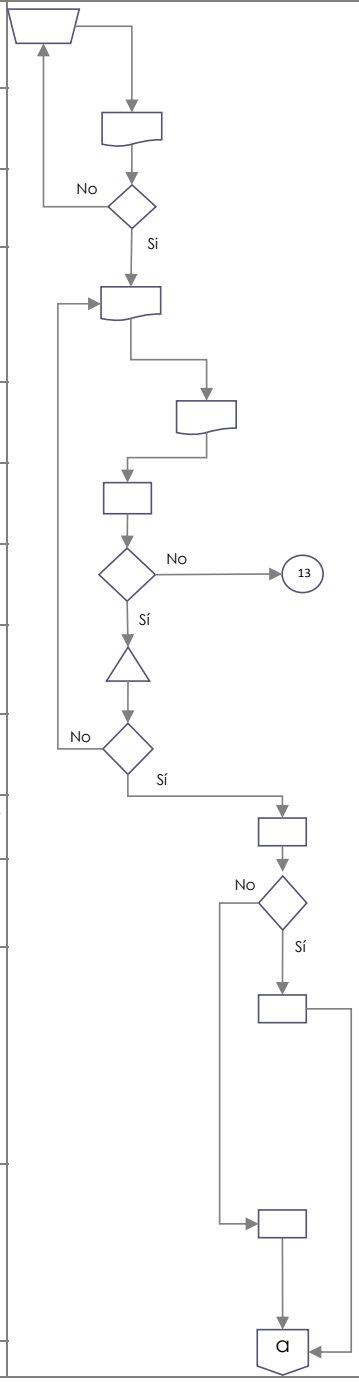
5. Diagrama SIPOCR

Proveedores	Insumos	Proceso	Productos	Clientes / usuarios	Requerimientos del cliente
Asamblea Legislativa	Ley de Control Interno N°. 8292	Recibir solicitud de la jefatura del usuario	Acceso efectivo y seguro a la infraestructura tecnológica	Usuarios, proveedores y terceros	Seguridad de acceso a recursos tecnológicos de la institución
Contraloría General de la República	Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE	Verificar el tipo de solicitud y el área al que solicita ingreso			Servicio ágil y oportuno
Estandares Internacional	ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000	Asignar al área responsable documentando a través de un informe			
Jefe de usuario	Características de acceso requerido	Cerrar la solicitud			

	Procedimiento:	**Acceso controlado a la Infraestructura Tecnológica**
	Elaborado por: Luis Alfaro Alvarado, Wagner Chavarría Salazar y Catalina Cabezas Bolaños	**Actu** 23/09/2016

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	UNIDADES EJECUTORAS						
		J-DI	C-TIC	J-U	A-TIC	U	T	
1	Recibir solicitud de acceso, suscrito por una jefatura.							Esta solicitud puede ser de un funcionario de nuevo ingreso, por traslado de oficina , que requiere dar acceso a un proveedor en la red, la cual deberá ser suscrita por la Jefatura interesada.
2	Enviar solicitud de acceso al coordinador del Área de Infraestructura Tecnológica.							
	Suministra la solicitud la informacion requierida ?							La solicitud deberá indicar el nombre completo, número de cédula, fecha de ingreso y el departamento o área donde se requiere el acceso
3	Solicitar por correo electrónico a la jefatura solicitante las necesidades de acceso del nuevo usuario							Acceso a servicios: cualquier conexión autenticada interna a la infraestructura tecnológica (redes, telefonia y sistemas informáticos, estaciones de teletrabajo, equipos móviles, dispositivos de almacenamiento e inalámbricos, perfiles, roles y niveles de privilegio, para la identificación y autenticación en el acceso a la información).
4	Contestar correo electrónico indicando los accesos que requiere el usuario en la infraestructura tecnológica del MCJ.							Información necesaria: ubicación, creacion de correo, accesos a carpetas compartidas, acceso a internet o un acceso a un proveedor.
5	Clasificar el tipo de acceso controlado a configurar							
	Es un acceso controlado a Usuarios?							
6	Analizar si cuenta con la informacion necesaria para configurar el acceso a los servicios							
	Cuenta con la información básica suministrada por la instancia interesada?							Información básica: Nombre completo, número de cédula, ubicación y accesos a carpetas compartidas. Si la información no está completa, se solicita por correo a la jefatura.
7	Trasladar solicitud al profesional para que ejecute la configuración.							
	El usuario es interno ?							USUARIO INTERNO: es el que requiere introducir un usuario y contraseña para acceder a una red interna de servicios formalmente establecida. USUARIO EXTERNO: no requiere las condiciones del usuario interio
8	Configuracion de acceso a servicios a usuario interno							Creacion del usuario en el Directorio Activo (AD), cambio de contraseña, Office 365 y su sincronización para activar el usuario, Websense, impresoras firma digital, Sistema de Gestion Documental, SIGAF, Integra, Telefonía, Ofimática, VPN´s, Software adicional(Adobe, Autocad, Visio, Project, Telefonía Sip, etc.)Ver 1-Manual de configuracion de telefonia IP; 2- Manual de configuracion Office 365, 3- Manual de Video conferencia; 4- Manual de configuración de Streaming; 5- Manual de configuracion del Antivirus; 6- Manual de configuración de Firma Digital
9	Configuracion de acceso a servicios a usuario Externo							Creacion del usuario en el Office 365 y su sincronización para activar el usuario, firma digital, Sistema de Gestion Documental, Telefonía, Ofimática, VPN´s, Software adicional(Adobe, Autocad, Visio, Project, Telefonía Sip, etc.) Ver 1-Manual de configuracion de telefonia IP; 2- Manual de configuracion Office 365, 3- Manual de Video conferencia; 4- Manual de configuración de Streaming; 5- Manual de configuracion del Antivirus; 6- Manual de configuración de Firma Digital

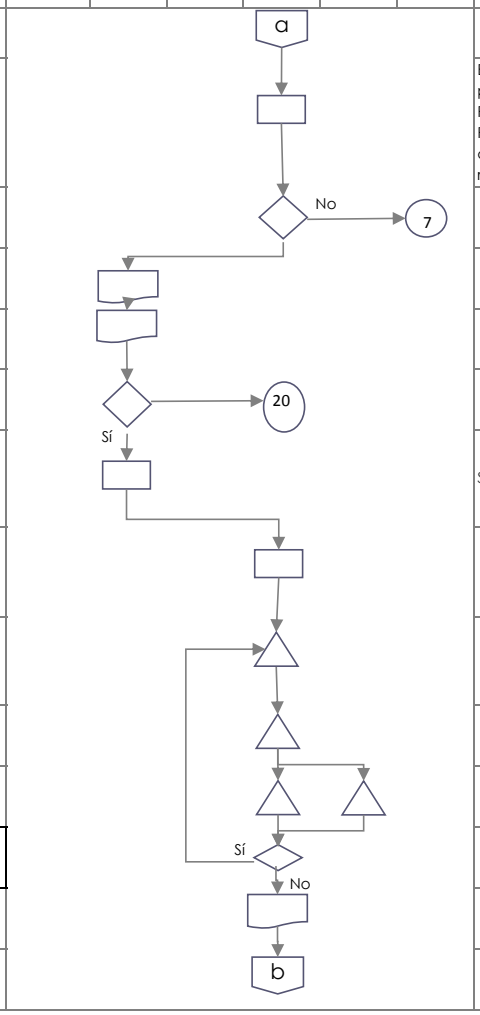


Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	**J-U**	Jefatura, Dependencia usuaria
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunic	**U**	Usuario
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación	**T**	Tercero o proveedor

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	UNIDADES EJECUTORAS						
		J-DI	C-TIC	J-U	A-TIC	U	T	
10	Clasificar el tipo de acceso requerido según las Políticas vigentes del Dpto. de TIC´s y ejecutar la configuracion de servicios.							El analisis de la solicitud dependerá de las siguientes politicas DI-PO-03-2014 Política para el uso de Internet, DI-PO-05-2014 Política de uso y resguardo de información; DI-PO-06-2014 Política sobre el control de acceso a los recursos de tecnología; DI-PO-09-2014 Política sobre el uso de recursos de tecnología de la Información; DI-PO-10-2014
	Se produjo el acceso?							
12	Recibir informe de servicio realizado.							
13	Analizar la solicitud de acceso.							
	Es un acceso a Internet ?							
14	Clasificar el tipo de acceso, asignado al usuario la política correspondiente en el websense de acuerdo a la solicitud presentada.							Según documento configuración de Politica Websense.
15	Asignar al profesional para configurar el navegador con el proxy.pac. en el equipo del usuario.							
16	Verificar el acceso a internet, que pueda ingresar a las paginas requeridas, según la solicitud de la jefatura para realizar sus labores.							
17	Revisar la configuración del websense, en el equipo del usuario.							
18	Verificar con el usuario que tiene acceso.							
	Presenta problemas para entrar a ciertas paginas requeridas?							
19	Entregar al coordinador informe de actividades realizadas y sus resultados							

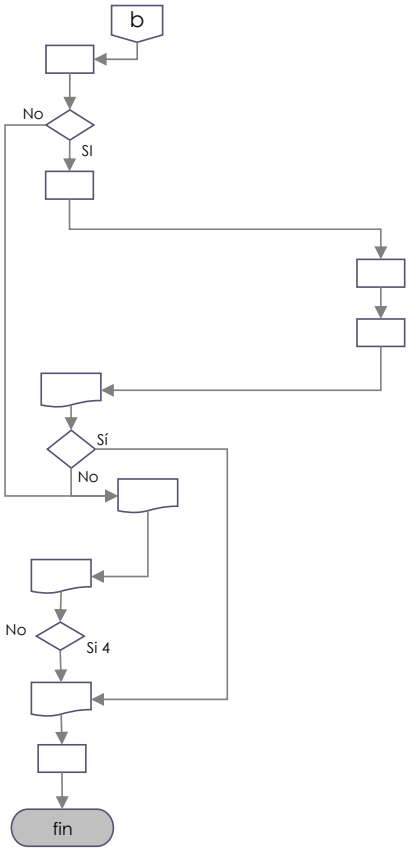


Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	**J-U**	Jefatura, Dependencia usuaria
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunic	**U**	Usuario
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación	**T**	Tercero o proveedor

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	UNIDADES EJECUTORAS						
		J-DI	C-TIC	J-U	A-TIC	U	T	
20	Clasificar el tipo de acceso.							
	Es un Acceso a Proveedores y / o terceros de TIC´s ?							El proveedor es el que suministra los equipos activos por medio de una contratación administrativa y el tercero puede ser otro proveedor que se encarga de la
21	Realizar la configuración de acceso remoto para el proveedor y / o tercero .							Conectar con la Política acceso remoto.
22	Permitir el acceso remoto para el Proveedor o Tercero							Se considera lo indicado en el DI-PO-13-2014 Política de acceso a recursos de tecnología por parte de terceros.El acceso remoto se configura según hora y dia, defindiendo la ventana de tiempo necesaria para resolver la necesidad del MCJ. Una vez concluido el servicio se cierra la ventana
23	Realizar el servicio solicitado							Continúa el proveedor con sus procedimientos y supervisado por el coordinador.
24	Recibir informe del proveedor con el trabajo realizado y sus resultados							
	¿Se resuelve el servicio requerido?							
26	Comunicar a la jefatura solicitante que no se cuenta con los recursos para cumplir con la solicitud.							
27	Entregar aclaraciones para cumplir con la solicitud.							
	¿Se logra resolver?							
28	Emitir informe con el trabajo realizado a la jefatura solicitante.							
29	Cerrar solicitud							



Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	**J-U**	Jefatura, Dependencia usuaria
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunic	**U**	Usuario
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación	**T**	Tercero o proveedor

Manual de Procedimientos

Codificación:

MCJ-SA-GTIC-INF-001

MACROPROCESO

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación

PROCESO

Infraestructura

PROCEDIMIENTO

Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica

Versión: 1 de 1

Aprobado por la Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos en Acta de la Sesión: 017 **de fecha:** 27 Setiembre 2016 **Acuerdo:** 3

CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha de actualización:	Descripción del cambio:
1	27 Setiembre 2016	Emisión

Presentado por: Catalina Cabezas Bolaños
Mediante: Correo electrónico

Instancia Responsable: Departamento de Informática
de fecha: 02 Marzo 2017

Avalado por:
Jefe Instancia Responsable

Autorizado por:
Comisión Institucional de Procesos y Procedimientos

1. Introducción

i. Objetivo del proceso

Brindar soporte técnico a la infraestructura tecnológica del Ministerio a usarios internos y externos

ii. Alcance

Los programas y órganos desconcentrados del Ministerio, que no cuentan con departamento o área de informática

2. Responsabilidades

i. Responsable del proceso

Departamento de de Informática

ii. Unidades ejecutoras

sigla	nombre
DI	Departamento de Informática
PROV	Proveedor
U	Usuario

3. Limitaciones asociados

La no aplicación y acatamiento de la politica de gestión de soporte técnico

No contar con el personal requerido y las herramientas necesarias para realizar esa labor.

4. Referencias documentales

ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000 // ISO/IEC 27002:2013//ISO /IEC 27001:2013

Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE

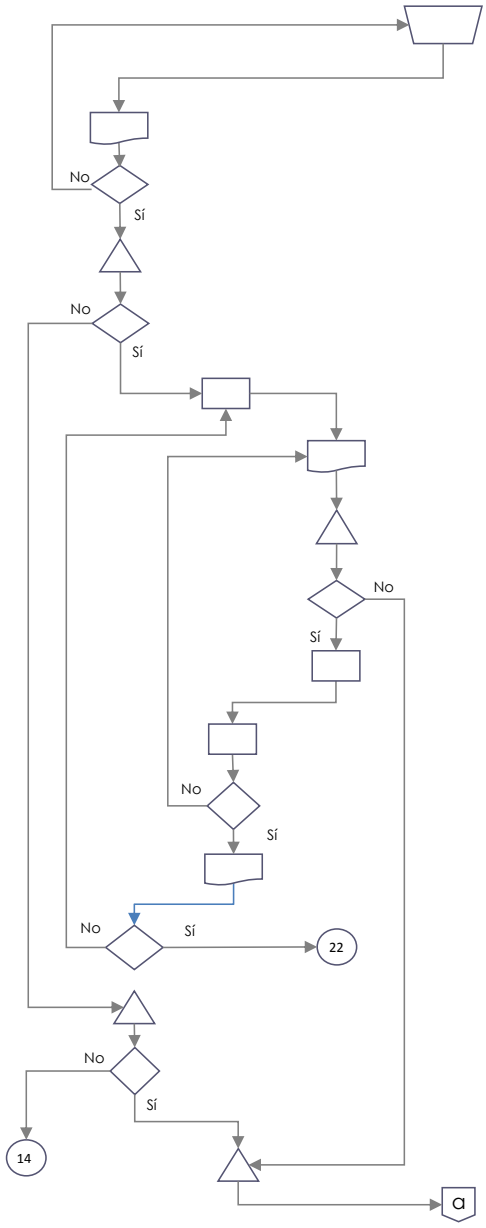
5. Diagrama SIPOCR

Proveedores	Insumos	Proceso	Productos	Clientes / usuarios	Requerimientos del cliente
Asamblea Legislativa y Poder Ejecutivo	Normativa Aplicable	Recibir solicitud del usuario	Plataforma tecnológica en optimas condiciones	Funcionarios	Atención especializada, eficiente y en corto plazo
Contraloría General de la República	Normas técnicas para la gestión y el control de las TIC's N-2-2007-CO-DFOE	Verificar el tipo de solicitud y asignar un profesional responsable			Resolución favorable a la solicitud
Estandares Internacionales	ITIL4.0 /// COBIT 5.0 // ISO 27000	Ejecuta las acciones de soporte preventivo o correctivo			
		Cerrar la solicitud			

Procedimiento:	**Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica**	
Elaborado por:	Luis Alfaro Alvarado, Wagner Chavarria Salazar y Catalina Cabezas Bolaños	**Actualización:** 23/09/2016

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	J-DI	C-TIC	A-TIC	PROV	U	Observaciones
1	Completar boleta de solicitud en el sistema de mesa de servicio						Sistema de Mesa de Servicio (mesa de ayuda) es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solicionar todos los posibles incidentes de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TICs.
2	Recibir la solicitud de incidente generada por el usuario através del Sistema.						
	El usuario ha suministrado la información requierida ?						
3	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						Ver: DI-PO-01-2014 Política de Gestión de Soporte Técnico
	Es un incidente con garantía de proveedor ?						
4	Comunicar al profesional que se ha presentado un incidente y requiere aplicar garantía.						
5	Trasladar al proveedor boleta de servicio con breve descripción de la situación.						Indicar contratación, número de factura y número de garantía.
6	Recibir la solicitud de incidente que requiere garantía y proceder al avalúo.						
	Aplica garantía ?						
7	Aplicar garantía y proceder a reparar el incidente.						
8	Recibir y revisar el equipo reparado						
	El incidente fue corregido?						
9	Recibir boleta y resultados del incidente emitidos por el proveedor						
	El incidente fue corregido ?						
10	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es un incidente sín garantía de proveedor ?						
11	Recibe incidente y procede a evaluar						



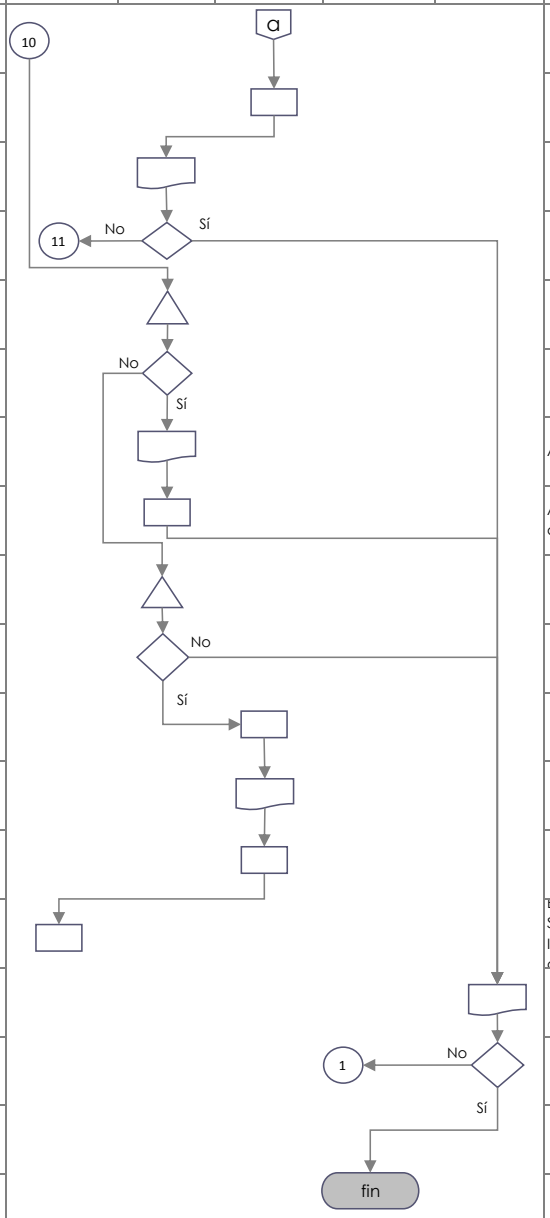
Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	**U**	Usuario
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunica	**PROV**	Proveedor
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación		

Procedimiento:	**Soporte Técnico a la Infraestructura Tecnológica**
Elaborado por:	Luis Alfaro Alvarado, Wagner Chavarria Salazar y Catalina Cabezas Bolaños
Actualización:	23/09/2016

7. Diagrama de Flujo

#	ACTIVIDADES	UNIDADES EJECUTORAS					Observaciones
		J-DI	C-TIC	A-TIC	PROV	U	
12	Realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo, verificar funcionamiento óptimo y emitir el informe						
13	Recibir informe de incidente, con el equipo.						
	El incidente fue corregido ?						
14	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es por sustitución de equipo por obsolecencia?						
15	Completar boleta para baja de equipo.						Aplicar procedimiento Verificación de Inventarios
16	Asigna un nuevo equipo al usuario						Aplicar procedimiento Acceso Controlado y Verificación de Inventarios
17	Clasificar la solicitud de acuerdo a la Política de Gestión de Soporte Técnico						
	Es por dolo o negligencia por parte del usuario?						
18	Recibe incidente y procede a evaluar						
19	Redactar informe sobre el estado del equipo.						
20	Traslada informe sobre el estado del equipo.						
21	Comunicar al Viceministro Administrativo						El Viceministro Administrativo procede conforme a la Ley. Se envía copia a Asesoría Jurídica, Proveeduría Institucional, jefatura del usuario y al usuario responsable del bien que el equipo a sufrido daño por dolo o
22	Recibir Boleta de Servicio junto con equipo.						
	El incidente fue corregido ?						
23	Cerrar solicitud						



Abreviaturas:

J-DI	Jefatura, Departamento de Informática	**U**	Usuario
C-TIC	Coordinador, Área Tecnología de Información y Comunicación	**PROV**	Proveedor
A-TIC	Analista, Área Tecnología de Información y Comunicación		