

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-04
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESOS	Versión: 01 Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar los requerimientos de creación, modificación o inactivación de usuarios correspondientes a servicios de conexión Inalámbrica, Internet y VPN, ofrecidos en la red de la Fiscalía General de la Nación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servidores de la entidad, y personal externo como contratista, entidades públicas que requieren los servicios de red. Inicia con el registro de la solicitud en la herramienta “Mesa de Servicios” y finaliza con la atención y solución de este en dicha herramienta.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Mesa De Servicio: Es el centro de soporte que provee un único punto de contacto con los usuarios; atendiendo los requerimientos de acuerdo con las prioridades y niveles de escalamiento.

Caso: Hace referencia a las solicitudes de servicio que se registran por parte de la mesa de Ayuda en el software o herramienta de gestión.

Escalar: Es asignar el caso a otra persona, agente de servicio o especialista del siguiente nivel de atención.

Usuario final: Es aquel usuario que solo tiene permisos esenciales para desarrollar su trabajo.

Autorización: Derecho o permiso que se le otorga a una entidad del sistema para acceder a un recurso.

Administrador de seguridad: Responsable de crear y mantener los parámetros de seguridad y de ejecutar las configuraciones de accesos a los sistemas, soluciones o recursos informáticos a su cargo, autorizados por el propietario del activo de información.

Propietario del activo de información: Es aquel que en el inventario de activos de información ha sido identificado como tal y cuyas responsabilidades se encuentran definidas en el documento Organización Funcional de la seguridad de la información,

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-04
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESOS	Versión: 01 Página: 2 de 4

y puede ser según el caso un líder de infraestructura, un líder de base de datos, un líder de sistema operativo o un líder funcional.

Comunicaciones: Corresponde a la plataforma de conectividad o redes, comunicaciones y seguridad de la información. (Internet, Intranet, Enlaces dedicados) y elementos como switch, router etc.

Cerrar el Caso: Cambiar el estado en la plataforma de mesa de servicio, de un estado activo a cerrado o solucionado.

Acceso remoto: Acceso a la red interna a través de la red telefónica conmutada u otra red acceso público.

Autenticación: proceso utilizado para confirmar la identidad y autenticidad de una persona ante un sistema o probar la integridad de información específica.

Control de Acceso: Proceso de limitación de los derechos o privilegios sobre los activos de un sistema o una red.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. Anexo A

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diligenciar y enviar Formato Los requerimientos de creación, modificación o inactivación de usuarios correspondientes a conexión Inalámbrica, Internet y VPN se deben solicitar a la Mesa de Servicios anexando el Formato Solicitud de Servicios de Red y Comunicaciones. Nota: el Formato de Solicitud de Servicios de Red y Comunicaciones, debe estar debidamente diligenciado y aprobado por el jefe de la dependencia o supervisor del contrato. Este documento se encuentra disponible en la intranet.SUSI/BIT/Estructura Documental/Formatos/Proceso Gestión TIC	Usuario solicitante del servicio	Herramienta Mesa de servicios "Formato para solicitud de Servicios de Red y Comunicaciones."

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-04
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESOS	Versión: 01 Página: 3 de 4

No.	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Recibir solicitud y verificar información. El agente de servicios asigna la solicitud al servidor el responsable de atender el requerimiento y este valida la veracidad de la información del solicitante, el diligenciamiento correcto y autorización del jefe inmediato o supervisor del contrato. En caso de no cumplir con los requisitos anteriores, se devuelve la solicitud, para su corrección y reenvío correspondiente.	Agente de servicios	Herramienta Mesa de servicios "Formato para solicitud de Servicios de Red y Comunicaciones."
3	Gestionar solicitud El Servidor responsable verifica el tipo de solicitud la cual se puede dar por las siguientes situaciones: a. Asignación cuenta a Usuario El servidor responsable asigna al usuario el perfil de navegación correspondiente de acceso de acuerdo con el estándar establecido. b. Modificación cuenta usuario El servidor responsable asigna el nuevo perfil a la cuenta del usuario. c. Inactivación de cuenta de usuario. El servidor responsable procede a inactivar la cuenta de usuario de acuerdo con las novedades suministradas por el área de personal o jefe inmediato.	Servidor responsable de SUBTIC.	Herramienta Mesa de servicios
4	Información al usuario y cierre en la mesa de servicios. El servidor responsable comunica al solicitante la creación o modificación de la cuenta y cierra el requerimiento en la mesa de servicios	Servidor responsable de SUBTIC.	Herramienta Mesa de servicios

6. Puntos de Control

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Recibir Solicitud y verificar información.	La asignación de roles, creación de cuentas o perfiles que cumplan con los requisitos exigidos.	Responsable SOC y el administrador de usuario SUBTIC	Herramienta Mesa de servicios

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-04
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESOS	Versión: 01 Página: 4 de 4

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo Calidad Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Aprobó: Jefe Departamento Gestión De Infraestructura y Redes / Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

8. ANEXOS

ANEXO 1. FLUJOGRAMA GESTION DE ACCESOS

