







PROCEDIMIENTO N° GTI-OST-PR001

**ATENDER EL ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE ACCESOS Y
PRIVILEGIOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA
SUNASS**


ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	SELLO Y FIRMA
Elaborado por:	Luis Mendez Montoya	Responsable de la Oficina de Tecnologías de Información	12/12/2019	 
Revisado por:	Kelly Paz Orellana	Responsable de la Unidad de Modernización	23/12/2019	 
Aprobado por:	José Manuel Zavala Muñoz	Gerente General (e)	24/12/2019	 

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión inicial del documento	01	26/12/2019

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. BASE NORMATIVA	4
4. DEFINICIONES	4
5. SIGLAS / ACRÓNIMOS	4
6. DISPOSICIONES APLICABLES	5
7. FICHA DE PROCEDIMIENTO	5
8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	5
9. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	6
10. PUNTOS DE CONTROL	6
11. ANEXO.....	6

 <p>Sunass El regulador del agua potable</p>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		OPERAR LOS SISTEMAS Y TIC	
	ATENDER EL ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE ACCESOS Y PRIVILEGIOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SUNASS			
	Código: GTI-OST-PR001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 26/12/2019	Página 4 de 6

1. OBJETIVO

Administrar los accesos y privilegios a los diferentes sistemas de información de la Sunass, para controlar los accesos autorizados y prevenir los accesos no autorizados.

2. ALCANCE

El procedimiento tiene como alcance las actividades para el alta, la modificación (agregar o quitar accesos) y la baja de los accesos y privilegios, para los usuarios de las unidades de organización que utilicen un sistema de información de la Sunass.

3. BASE NORMATIVA


- 3.1. Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- 3.2. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.3. Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2a. Edición"

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Agente MDA:** Personal de la OTI con permisos de administrador para los sistemas de información.
- 4.2 **Solicitud de acceso:** Pedido para dar, modificar o quitar accesos y/o privilegios para los sistemas de información de la Sunass.
- 4.3 **Solicitante:** Gerente/a, Jefe/a o Responsable de la unidad de organización que solicita los accesos y/o privilegios.
- 4.4 **Sistema de información:** Es el conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.
- 4.5 **Unidades de organización:** Órgano o unidad orgánica de la Sunass.
- 4.6 **Usuario:** Es el personal de la Sunass que utiliza los sistemas de información de la Sunass para el desarrollo de sus funciones de acuerdo a los accesos y privilegios que le son otorgados.

5. SIGLAS / ACRONIMOS

- MDA : Mesa de ayuda
- OTI : Oficina de Tecnologías de Información
- URH : Unidad de Recursos Humanos

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		OPERAR LOS SISTEMAS Y TIC	
	ATENDER EL ALTA, MODIFICACIÓN Y BAJA DE ACCESOS Y PRIVILEGIOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SUNASS			
	Código: GTI-OST-PR001	Versión: 001	Fecha de vigencia: 26/12/2019	Página 5 de 6

6. DISPOSICIONES APLICABLES

- 6.1 Los accesos y privilegios otorgados son personales e intransferibles, por lo que la información ingresada y extraída durante su sesión es exclusiva responsabilidad del usuario, asumiendo la responsabilidad administrativa por el mal uso de los mismos.
- 6.2 Cuando un usuario, con accesos y privilegios a los sistemas de información de la Sunass, deja de tener vínculo laboral con la entidad, la URH debe comunicarlo inmediatamente a la OTI.
- 6.3 Cuando un usuario se ausente de sus labores por motivos de vacaciones, descansos médicos, natalidad o licencias, la URH debe comunicarlo a la OTI para que se deshabilite la cuenta y accesos asignados, por el tiempo que corresponda.

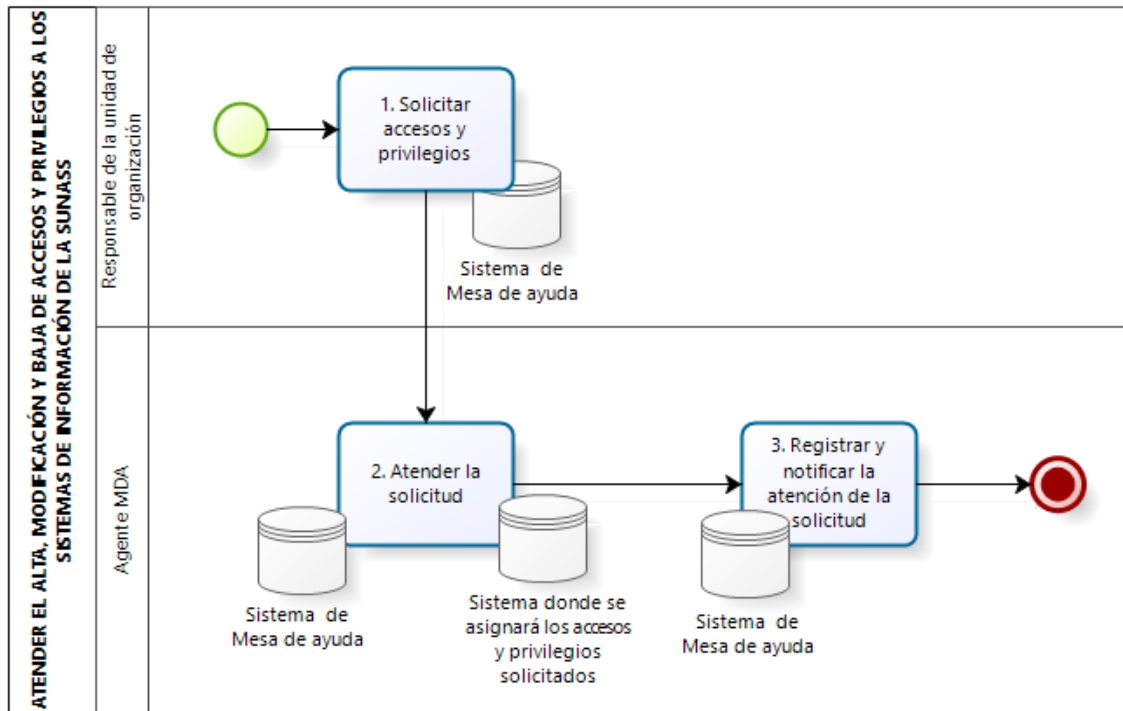
7. FICHA DE PROCEDIMIENTO

Nro.	Actividad	Descripción	Responsable	Unidad de Organización
1	Solicitar accesos y privilegios	El solicitante debe adjuntar el formato: GTI-OST-FM001 "Solicitud de accesos y privilegios a los sistemas de información de la Sunass" firmado y escaneado, a través del Sistema de Mesa de Ayuda solicitando el alta, modificación o baja de los accesos y privilegios a los sistemas de información.	Responsable de la unidad de organización	unidad de organización solicitante
2	Atender la solicitud	El agente MDA asigna los accesos y privilegios solicitados en el formato GTI-OST-FM001 "Solicitud de Accesos y Privilegios a los sistemas de información de la Sunass".	Agente MDA	OTI
3	Registrar y notificar atención de la solicitud	El agente MDA registra la atención y notifica automáticamente al solicitante desde el sistema	Agente MDA	OTI

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Solicitudes de accesos y privilegios a los sistemas de información de la Sunass.

9. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



10. PUNTOS DE CONTROL

Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
Verificación de la solicitud	Agente MDA	Cada vez que recibe una solicitud de acceso y privilegios a los sistema de información de la Sunass	Ticket de solicitud en el sistema de la Mesa de Ayuda con el formato GTI-OST-FM001 "Solicitud de accesos y privilegios a los sistemas de información de la Sunass", debidamente completado.
Atención de la solicitud	Agente MDA	Cada vez que se atiende una solicitud de acceso y privilegios a los sistema de información de la Sunass.	Notificación automática por correo de la atención del ticket en el sistema de Mesa de Ayuda.

11. ANEXO

Guía de usuario para el registro de solicitudes en el Sistema de Mesa de Ayuda.

GUÍA DE USUARIO PARA EL REGISTRO DE SOLICITUDES EN EL SISTEMA DE MESA DE AYUDA

1. SISTEMA DE MESA DE AYUDA

- Opción 1: Ingresar a la siguiente dirección web:
 - <http://www.sunass.gob.pe/ayuda/>
- Opción 2: Haciendo doble clic en el siguiente icono desde el escritorio de la PC.:

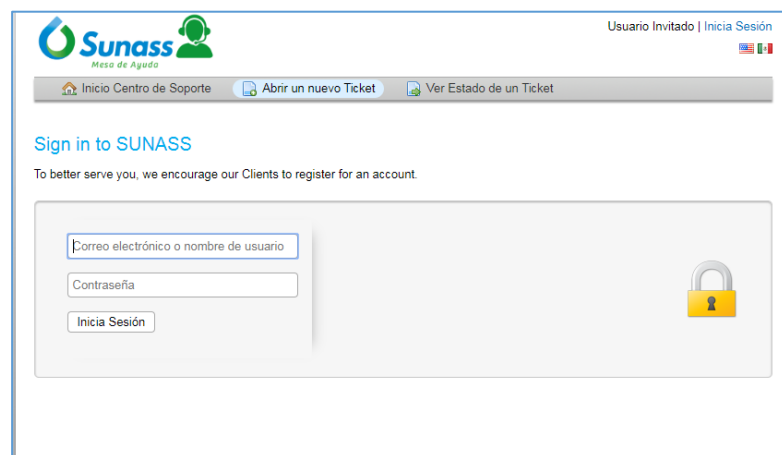


2. ACCEDER AL SISTEMA DE MESA DE AYUDA

- a) Hacer clic en el botón “Abrir un nuevo Ticket”.



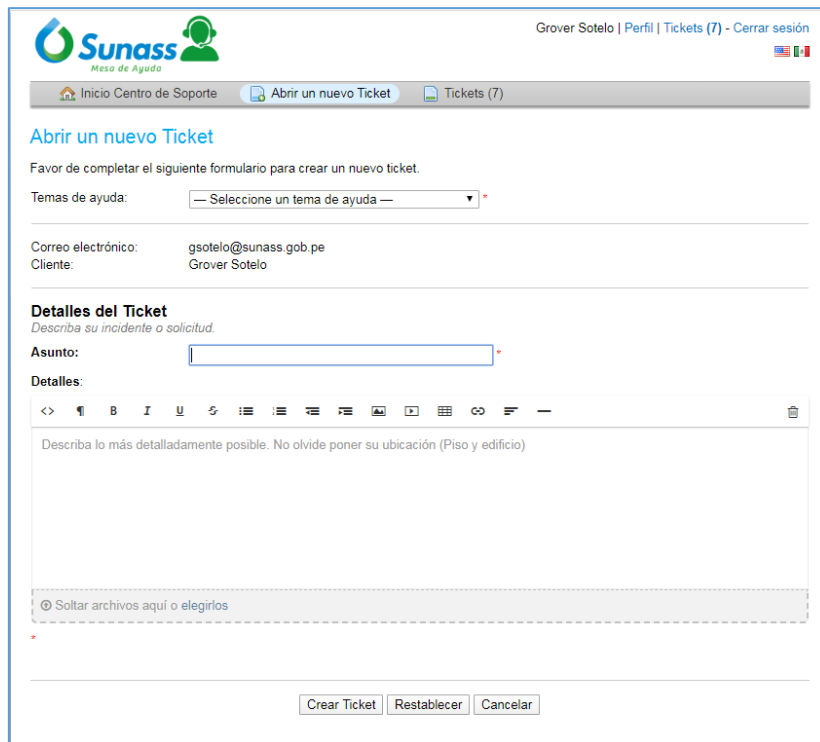
- b) Ingresar sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) y hacer clic en el botón “Inicia Sesión”.



3. REGISTRO DE UN NUEVO TICKET:

Llenar los siguientes campos:

- Temas de Ayuda: Seleccionar la opción "Solicitud /Configuración de cuenta".
- Correo electrónico: Ingresar la cuenta de correo del solicitante.
- Asunto: Redactar "Solicitud de Accesos y Privilegios".
- Detalles: Ingrese una breve descripción de la solicitud.
- Adjuntar archivos: Adjuntar el formato GTI-OST-FM001 "Solicitud de accesos y privilegios a los sistemas de información de la Sunass" en PDF.
- Hacer clic en crear Ticket

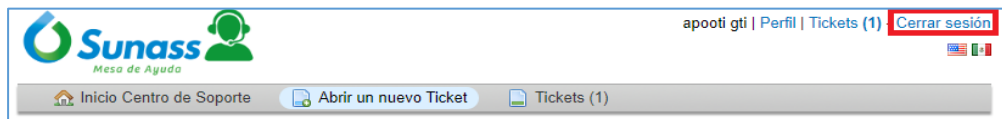


The screenshot shows the Sunass 'Abrir un nuevo Ticket' (Open a new ticket) form. At the top, the Sunass logo and 'Mesa de Ayuda' are visible, along with the user's name 'Grover Sotelo' and 'Tickets (7)'. The form includes a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (7)'. The main content area is titled 'Abrir un nuevo Ticket' and contains the following fields:

- Temas de ayuda:** A dropdown menu with the placeholder text '— Seleccione un tema de ayuda —'.
- Correo electrónico:** 'gsotelo@sunass.gob.pe'
- Cliente:** 'Grover Sotelo'
- Detalles del Ticket:** A section with the instruction 'Describe su incidente o solicitud.' and a text input field for the subject.
- Detalles:** A rich text editor with a toolbar and a text area containing the instruction 'Describe lo más detalladamente posible. No olvide poner su ubicación (Piso y edificio)'. Below the text area is a dashed box for file uploads with the text 'Solitar archivos aquí o elegirlos'.
- Buttons:** 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

4. CERRAR SESIÓN EN EL SISTEMA

Hacer clic en la opción Cerrar sesión,



The screenshot shows the Sunass user profile area. At the top, the Sunass logo and 'Mesa de Ayuda' are visible, along with the user's name 'apooti gti' and 'Tickets (1)'. The 'Cerrar sesión' button is highlighted with a red box. The navigation bar at the bottom contains 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'.