

**ATENCIÓN DE EVENTOS, INCIDENTES Y DEBILIDADES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Operación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Versión inicial: 24/09/2020

Versión: 003

Fecha de vigencia: 31/03/2025

Página 1 de 5

<b>Clasificación del Proceso de Nivel 2</b>	Soporte	<b>Dueño del proceso</b>	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información	
<b>Objetivo</b>	Brindar atención a los eventos, incidentes o debilidades reportados por los usuarios <b>con relación a la seguridad de la información</b> , con la finalidad de asegurar el cumplimiento normativo y los requisitos de seguridad de la información implementados por la Sunass.		<b>Alcance</b>	- OTI, todas las unidades de organización de la Sunass. - Desde el registro del evento, <b>incidencia</b> o debilidad <b>de seguridad de la información hasta el cierre de registro en la Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información.</b>
<b>Matriz de Documentos Externos</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	<b>Control de Registros</b>	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	<b>Indicadores</b> -
<b>Controles</b>	<b>Registro de la atención de los eventos, debilidades e incidentes en la Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información hasta el cierre del caso.</b>			

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario (persona que utiliza y /o interactúa con los sistemas <b>y equipos informáticos</b> de la organización)</li> <li>- <b>Proceso: Atención del Sistema de Mesa de Servicios.</b></li> <li>- <b>Proveedores de Seguridad de la Información.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eventos, incidentes o debilidades reportados por los usuarios o detectados por los controles de seguridad de la información de Sunass.</b></li> </ul>	<p>Ver diagrama del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evento, incidente o debilidad de seguridad de la información atendida.</li> <li>- Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información actualizada.</li> <li>- Correo electrónico automático del Sistema de Mesa de Servicios informando cierre de registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios</li> <li>- <b>Propietarios de activos de información</b></li> </ul>

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Oficial de Seguridad <b>y Confianza Digital</b></li> <li>- <b>1 Personal asignado de la Unidad de Organización</b></li> <li>- <b>1 Responsable de la Unidad de Organización</b></li> <li>- <b>1 Especialista en Seguridad Informática</b></li> <li>- <b>Equipo de Respuestas ante Incidentes de Seguridad Digital - CSIRT</b></li> <li>- <b>Personal de la OTI que administra el activo de información involucrado, este rol puede ser asumido por:</b></li> </ul> <p><b>Personal del equipo de infraestructura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática</b></li> <li>• <b>1 Especialista en arquitectura de soluciones de TI</b></li> <li>• <b>1 Especialista en infraestructura tecnológica</b></li> <li>• <b>1 Asistente de infraestructura</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sistema de Mesa de Servicios</b></li> <li>- <b>Herramienta de Asistencia Remota</b></li> <li>- <b>MS Office y sus complementos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras personales.</li> <li>- Laptops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido.</li> <li>- Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.</li> </ul>

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<p><b>Personal del equipo de desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Analista en sistemas de información</li> <li>• 1 Coordinador de desarrollo tecnológico</li> <li>• 1 Programador de sistemas de información</li> <li>• 1 Especialista en desarrollo de sistemas</li> <li>• 1 Especialista en programación gis</li> <li>• 1 Especialista en sistemas de información geográfica GIS</li> </ul>				

**Diagrama del Proceso**

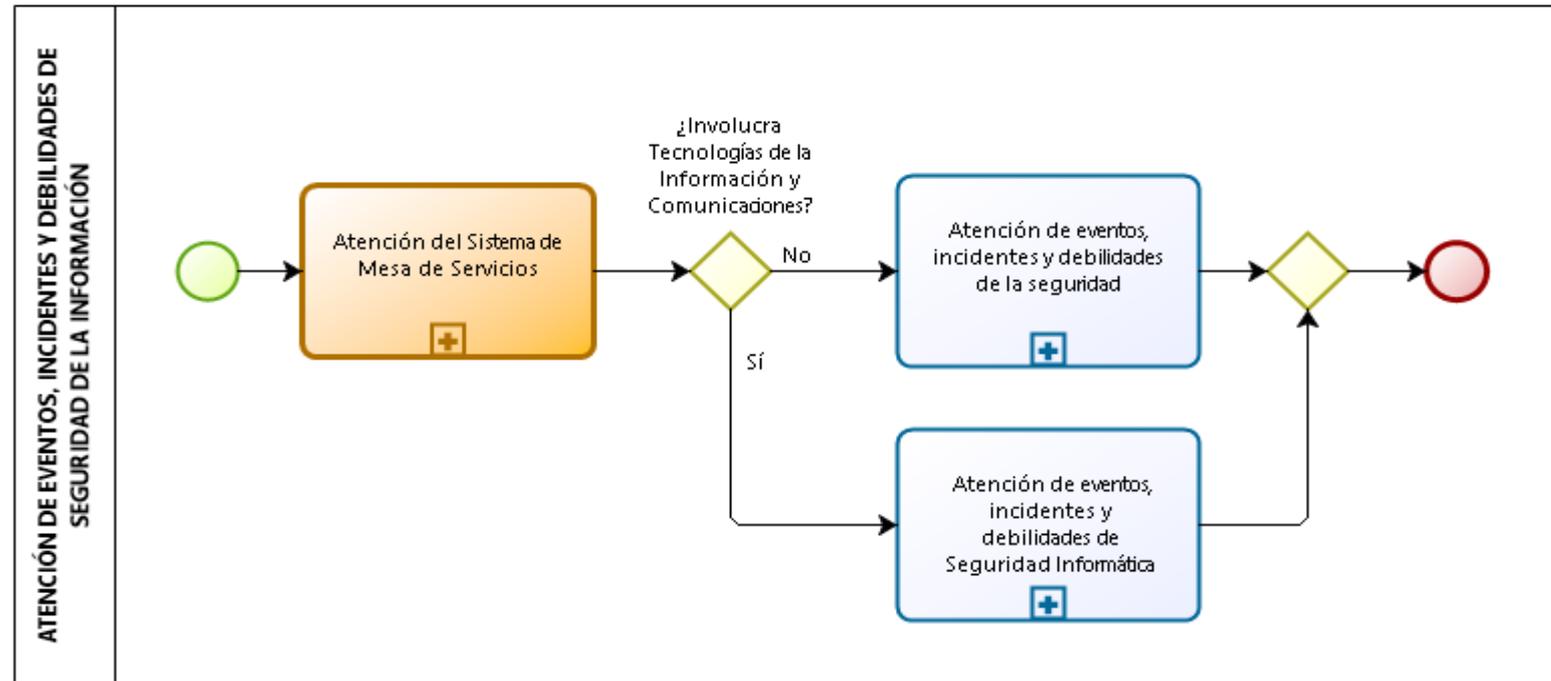
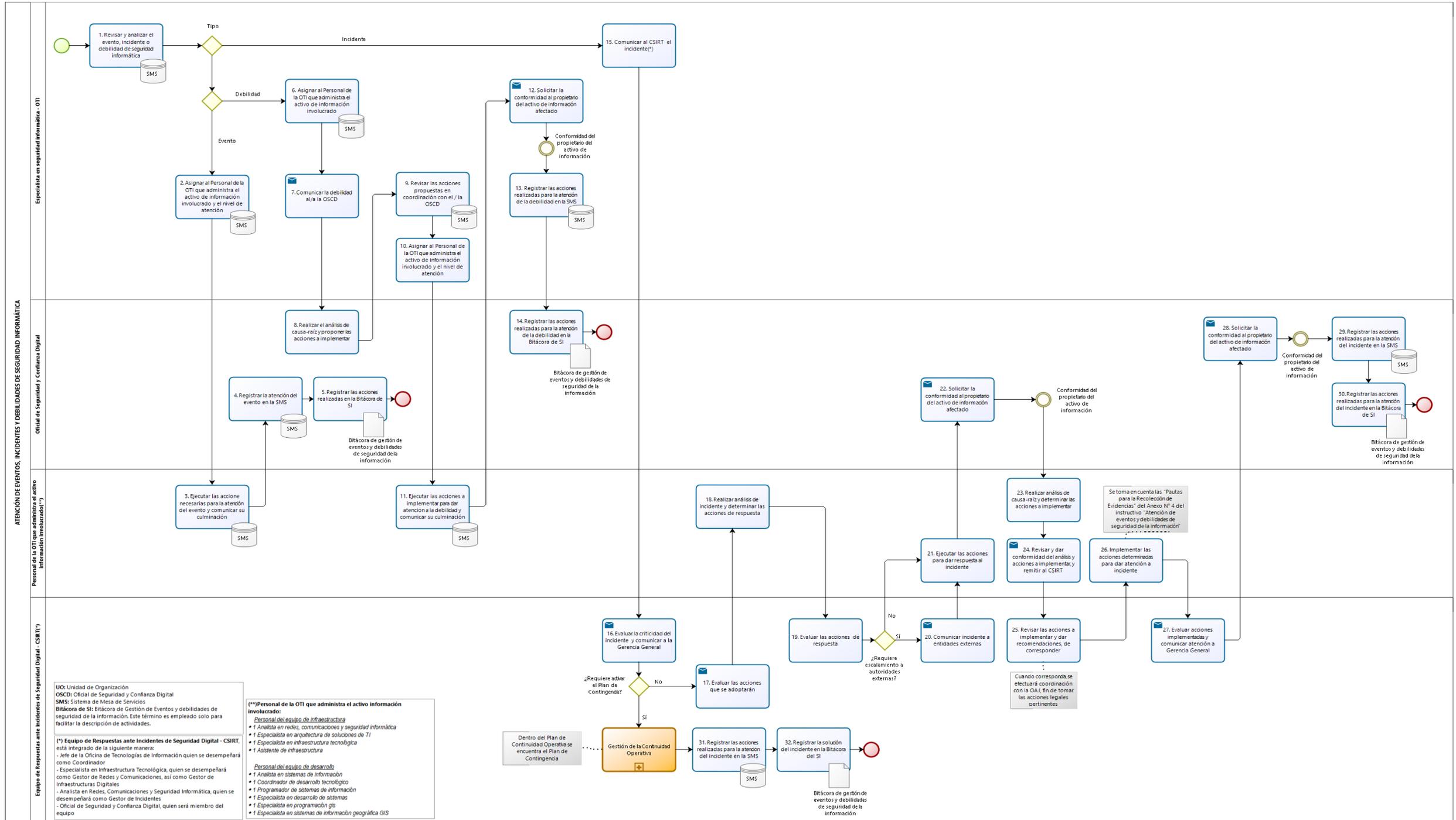




Diagrama del Proceso



**ATENCIÓN DE EVENTOS, INCIDENTES Y DEBILIDADES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Operación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Versión inicial: 24/09/2020

Versión: 003

Fecha de vigencia: 31/03/2025

Página 5 de 5

**Control de Cambios**

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre de "Atención de Eventos y Debilidades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones" por "Atención de Eventos, Incidentes y Debilidades de Seguridad de la Información"</li> </ul>
2	Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el dueño del proceso de "Jefe/a de la OTI" por "Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información".</li> </ul>
3	Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la redacción para precisar qué tipo de ventos, incidentes y debilidades son atendidos con este proceso.</li> </ul>
4	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la redacción acorde a los cambios realizados en el diagrama del proceso.</li> </ul>
5	Controles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó como controles: "Registro de la atención de los eventos, debilidades e incidentes en la Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información hasta el cierre del caso".</li> </ul>
6	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó "Usuario (persona que utiliza y /o interactúa con los sistemas de la organización)" por "Usuario (persona que utiliza y /o interactúa con los sistemas y equipos informáticos de la organización)".</li> <li>Se agregó "Proceso: Atención del Sistema de Mesa de Servicios" y "Proveedores de Seguridad de la Información".</li> </ul>
7	Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reemplazó la entrada por "Eventos, incidentes o debilidades reportados por los usuarios o detectados por los controles de seguridad de la información de Sunass".</li> </ul>
8	Salidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminaron las salidas: "Reporte del Sistema de Mesa de Ayuda" y "Correo electrónico generado automáticamente por el Sistema de Mesa de Ayuda informando el registro, cambio de estado o asignación de personal, cierre de ticket, etc".</li> <li>Se agregó la salida "Correo electrónico automático por el Sistema de Mesa de Servicios informando cierre de registro" y "Evento, incidente o debilidad de seguridad de la información atendido".</li> </ul>
9	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminaron los clientes: "Proceso: Seguimiento y medición de indicadores" y "Oficial de Seguridad Digital".</li> <li>Se agregó el cliente "Propietarios de activos de información".</li> </ul>
10	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó la denominación del rol de "Oficial de Seguridad Digital" a "Oficial de Seguridad y Confianza Digital" y los recursos humanos que participan en el proceso.</li> </ul>
11	Sistemas Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se eliminó como sistema de información "Anydesk" y se agregó "Herramienta de Asistencia Remota" y "MS Office y sus complementos".</li> </ul>
12	Diagrama del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el diagrama del proceso y se han subdividido acorde a su forma de atención.</li> </ul>

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Janeth Ingebore Cabrera Jauregui Especialista en Seguridad Informática</p>	<p>Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefa de la Unidad de Modernización</p>	<p>José Antonio Callirgos Paz Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información</p>
<p>Jenny Castañeda Zubiaur Oficial de Seguridad y Confianza Digital</p>		
<p>Yuri Alexander Vertiz Barrantes Oficial de Seguridad y Confianza Digital Alterno</p>		