

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

GESTIÓN DE USUARIOS

Manual de Subprocesos

MACROPROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS, COMPONENTES DE TI Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

CÓDIGO: GTI-PA-02-04

1. CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. Verónica Cevallos	Directora Ejecutiva	
REVISADO POR:	Ing. Juan Fernando Osorio	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	
	Mgs. Adriana Proaño	Directora de Planificación y Gestión Estratégica (subrogante)	
ELABORADO POR:	Ing. Darío Javier Braganza Suárez	Analista 3 de Tecnologías de la Información y Comunicación	
	Ing. Gabriela Mediavilla	Analista de Planificación	

2. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Creación del procedimiento	02-Mar-2015
2.0	Mejora de procedimiento de creación y eliminación de usuarios	01-Jun-2015
3.0	<p>Se agregó el Manual de Procedimientos en Manual de Procedimientos de Creación y Eliminación Usuarios y Resguardo de la Información</p> <p>Punto 1 y 2: Se cambió el propósito y alcance del subproceso, de acuerdo al nuevo nombre del Manual de Procedimientos sobre la creación y eliminación de usuarios y resguardo de la información.</p> <p>Punto 7: Se agregaron nuevas políticas en 7.1 CREACIÓN DE USUARIOS Y 7.2 CREACIÓN DE CARPETAS COMPARTIDAS Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN</p> <p>Punto 9. REGISTROS: Se agregó el registro RG06-GT2-01 Solicitud de carpeta compartida</p> <p>Punto 10. PROCEDIMIENTOS: Se agregó las siguientes actividades para la creación de la carpeta compartida y resguardo de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar resguardo de información a través de una carpeta compartida (Director Nacional) • ¿Aprueba? (Director de Tics) • Crear carpeta compartida (Analista de Tics2) • Dar inducción y capacitar al usuario (Analista de Tics2) • Comunicar negociación (Director Tics) • Informar vía correo electrónico a la Dirección de TTHH (Analista de Tics2) • Generar el reporte de Administración de usuarios (Analista de Tics2) <p>Punto 11. Actualización de Diagrama de Flujo</p>	26-Jun-2016
4.0	<p>Para dar tratamiento a la No conformidad N°2, y mediante acta de reunión de 20 de julio de 2016 con el Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, se revisa y analiza los indicadores de los manuales de procedimientos correspondientes a la Dirección mencionada y se actualiza de la siguiente manera:</p> <p>Se actualizo en el punto 12. Indicadores: "Cumplimiento del plazo para la creación de usuarios", método de cálculo. (Usuarios creados dentro del tiempo establecido/Total de solicitudes de creación) *100, se actualizó por:</p> <p>Indicador: Porcentaje de usuarios creados dentro del plazo establecido, método de cálculo: (Número de usuarios creados</p>	27-Jul-2016

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

	dentro del tiempo establecido/Número de solicitudes de creación de usuarios requeridos) *100	
5.0	<p>Se incluyó en el punto 2: “Disparador, Entradas del Subproceso, Productos/Servicios del Subproceso, Tipo de Proceso, Tipo de Cliente Proveedores”</p> <p>Se actualiza el alcance del subproceso</p> <p>Se modifica los intervinientes del subproceso.</p> <p>Se actualiza los documentos al subproceso.</p> <p>Se actualizan las actividades del subproceso.</p> <p>Se actualiza la hoja membretada y logotipo institucional.</p> <p>Se agregan tiempo en horas en las actividades.</p> <p>Se actualiza el Flujograma y su versión de la 1 a la versión 2.</p> <p>Se actualiza la versión del subproceso de 3 a la versión 4.</p> <p>Se actualiza el nombre del proceso de acuerdo al Estatuto vigente.</p> <p>Se actualiza el nombre del subproceso.</p>	05-Abr-2021
6.0	Actualización del procedimiento a la nueva arquitectura documental	31-Ene-2022
7.0	Actualización del subproceso de acuerdo a la nueva arquitectura documental aprobada por el Comité de Calidad del SECAP.	Ene-2024

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Tipo de Proceso	Gobernantes <input type="checkbox"/> Sustantivos <input type="checkbox"/> Adjetivos <input checked="" type="checkbox"/>					
Objetivo	Realizar la gestión (creación, modificación y eliminación) de usuarios para los sistemas automatizados del SECAP, garantizando acceso a su información, proporcionando seguridad, integridad y disponibilidad de la información manejada por los mismos.					
Responsable	Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicación.					
Alcance	El subproceso inicia con el requerimiento de privilegio de usuarios y finaliza con la entrega de claves o eliminación de usuarios.					
Disparador	Solicitud de gestión de usuarios, mediante los canales oficiales de la institución, entre ellos la herramienta GLPI, correo electrónico o Quipux, con la debida firma de responsabilidad.					
Proveedores	Entradas	→	Subproceso	→	Salidas	Usuarios/as
<ul style="list-style-type: none"> Direcciones Nacionales y Zonales Unidad requirente Sistemas de Gobierno Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> GLPI Correo electrónico Quipux (con la debida firma de responsabilidad). 		Gestión de Usuarios		<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral de Gestión de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionario solicitante
↓						
DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES						
Normativa Aplicable				Registros		
<ul style="list-style-type: none"> Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos NCI-410-12 Acuerdo Ministerial Nro. 025-2019 - Esquema Gubernamental de Seguridad de la Estatuto Orgánico del SECAP Demás normativa legal correspondiente 				Formatos: GTI-PA-02-04-F01 – Formulario único para la Solicitud de gestión de usuarios GTI-PA-02-04-F02 - Informe de Gestión de usuarios GTI-PA-02-04-F03 - Acuerdo de Confidencialidad SISECAP		

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

INDICADORES			
Nombre	Descripción	Meta	Frecuencia
Porcentaje de usuarios creados dentro del plazo establecido	Medir el cumplimiento del plazo establecido para la creación, modificación y eliminación de usuarios en el sistema en relación a las solicitudes recibidas. (Plazo establecido 24 horas – 1 día).	100%	Trimestral
	Método de Cálculo	Línea Base	Fuente de medición
	Número de usuarios creados dentro del tiempo establecido/ Número de solicitudes de creación de usuarios requeridas) *100	0%	Gestión de soporte técnico e infraestructura
RECURSOS			
Humanos	Técnicos, Tecnológicos	Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> Unidad requirente Director de Tecnologías de la Información y Comunicación Analistas de la dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Computadores de escritorio Equipamiento Data Center Impresora Linux, Winsows Mysql, Postgres, PHP Microsoft School Agreement Office, PDF 	<ul style="list-style-type: none"> Espacios de trabajo de cada funcionario interviniente 	
RIESGOS			
Cambios en el presupuesto de la institución CAUSARÍA la no ejecución de los proyectos de tecnología.			
DICCIONARIO			
Definiciones		Abreviaturas	
GLPI: Es un software de mesa de ayuda implementado en el SECAP.		GLPI: Gestión Libre de Parque Informático	

Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución.
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

QUIPUX: Es un sistema de gestión documental, el cual utiliza tecnologías y estándares abiertos, es decir es un software libre, que La Subsecretaria de Informática adapto a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central.

GPR: Gobierno Por Resultados

NAS: Network Attached Storage (Almacenamiento conectado a una red)

SECAP: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional

SISECAP: Sistema integrado SECAP

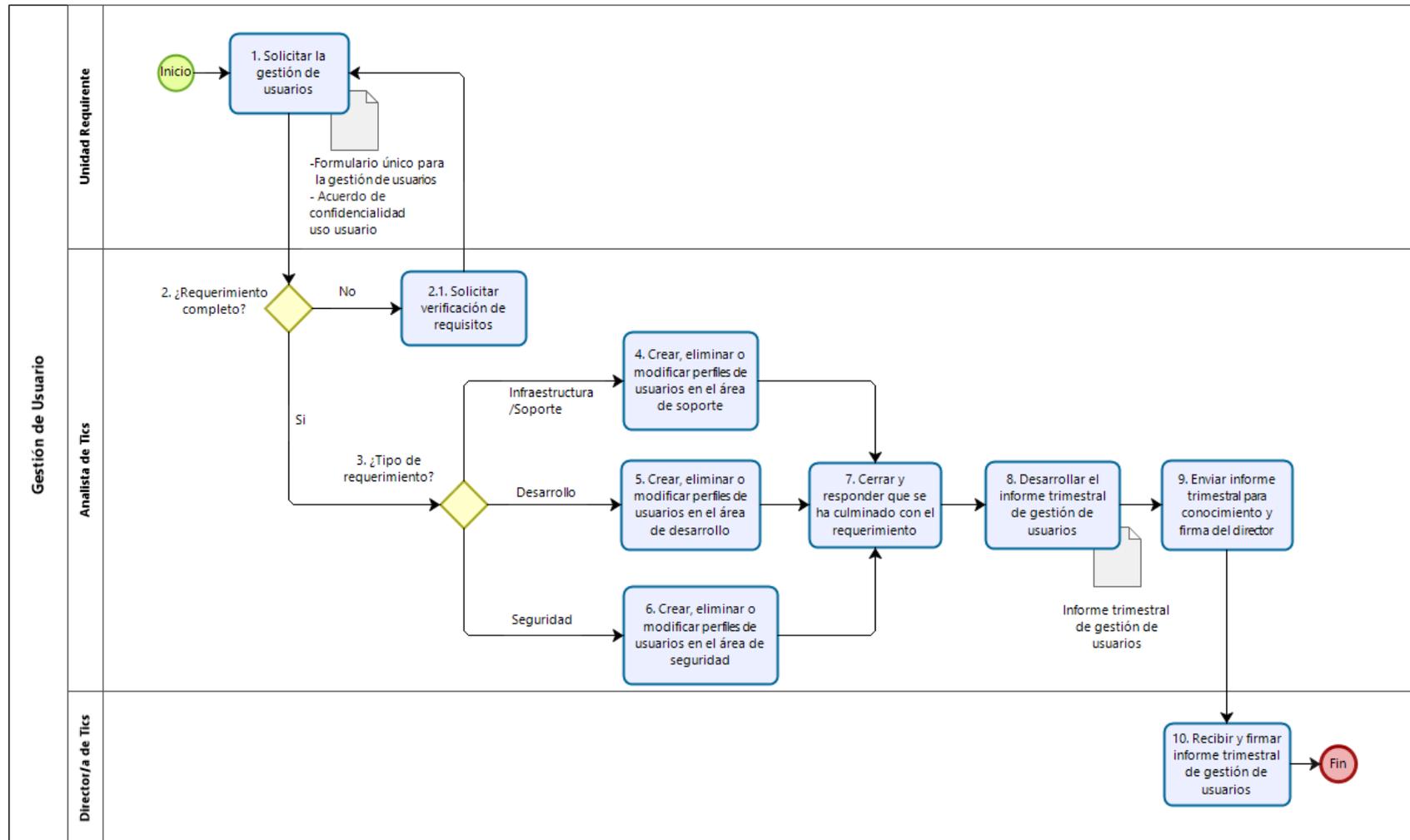
SINAFIP: Sistema Integrado de Administración de las Finanzas Públicas del Ecuador

TI: Tecnologías de la Información

4. POLÍTICAS

1. Para cualquier requerimiento, solicitado por parte de una Dirección, deben considerar las políticas de seguridad establecidas en el Marco de Referencias para definir procedimientos de seguridad para evitar pérdidas de información y de medios físicos para el SECAP observando la normativa de control interno en el Registro Oficial Nro. 78 “Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos NCI-410-12”, para tal efecto.
2. Todo requerimiento se receptorá a través de los mecanismos oficiales, pero de manera principal por el Sistema GLPI.
3. Tras la recepción de la solicitud de creación de un usuario, la Dirección de Tics, genera las actividades necesarias para que el área requirente, cuente con el usuario solicitado en un tiempo estimado de 2 a 8 horas laborables.
4. Tras toda creación, modificación o eliminación de un usuario, el analista de Tics debe enviar por escrito (correo electrónico o memorando) al área requirente y al Director de Tics, informando que la solicitud ha sido procesada. El correo lo realizará automáticamente el Sistema GLPI, el momento de cerrar el incidente, en caso de que el requerimiento haya sido ingresado por dicha herramienta).
5. El respaldo de información de un usuario eliminado debe guardarse en un servidor o espacio destinado específicamente para este efecto.
6. Cada trimestre debe generarse el “Informe trimestral de gestión de usuarios” que han sido creados y eliminados, esto se hace como respaldo y registro permanente de control de usuarios a nivel nacional.
7. Tras el acceso a los diferentes sistemas donde existe información crítica como el SISECAP se maneja como política interna la firma del acuerdo de confidencialidad donde se exponen los compromisos y acuerdos del mal uso del acceso a la información, formato: Acuerdo de Confidencialidad SISECAP - GTI-PA-02-04-F03.

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia Controlada: Se considera copia controlada a los documentos vigentes que reposan en el Portal SGC de la Institución. Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
1.	Solicitar la gestión de usuarios	Unidad Requeriente	La unidad requirente remite mediante los canales oficiales (correo, Quipux y GLPI) el requerimiento de creación, modificación o eliminación de usuarios, adjuntando el formato: Formulario único para la Solicitud de gestión de usuarios - GTI-PA-02-04-F01. Nota: Si son usuario del sistema del Ministerio de Economía y Finanzas deben remitir la solicitud por medio de Quipux
2.	¿Requerimiento completo?	Analista de Tics (Responsable GLPI)	El Analista de Tics (Responsable GLPI) identifica la necesidad de creación, modificación o eliminación de usuario y verifica si el requerimiento está completo. En el caso de No, ir al punto 2.1 En el caso de Si, ir al punto 3 Tiempo: 3 horas
2.1.	Solicitar verificación de requisitos	Analista de Tics (Responsable GLPI)	El Analista Tics (Responsable GLPI) solicita la verificación de los requisitos para la gestión de usuarios, regresa al punto 1 Tiempo: 20 minutos
3.	¿Tipo de requerimiento?	Analista de Tics (Responsable GLPI)	En el caso de Infraestructura/soporte, ir al punto 4 En el caso de desarrollo, ir al punto 5 En el caso de seguridad, ir al punto 6
4.	Crear, eliminar o modificar perfiles de usuarios en el área de soporte	Analista de Tics (Infraestructura /Soporte)	El Analista de Tics (Infraestructura/Soporte) procede a la gestión de usuario dependiendo del requerimiento solicitado en los aplicativos que se tienen a cargo como son: GLPI, NAS, Permisos y navegación y las que tengan a cargo dicha área. Ir al punto 7 Tiempo: 5 minutos por usuario
5.	Crear, eliminar o modificar perfiles de usuarios en el área de desarrollo	Analista de Tics (Desarrollo)	El Analista de Tics (Desarrollo) procede a la gestión de usuario dependiendo del requerimiento solicitado en el aplicativo SISECAP Ir al punto 7 Tiempo: 10 minutos por usuario
6.	Crear, eliminar o modificar perfiles de usuarios en el área de seguridad	Analista de Tics (Seguridad)	El Analista de Tics (Seguridad) procede a la gestión de usuario dependiendo del requerimiento solicitado en los aplicativos que se tienen a cargo como son: Intranet, SINAFIP, VPN, Ir al punto 7 Tiempo: 8 minutos por usuario
7.	Cerrar y responder que se ha culminado con el requerimiento	Analista de Tics (Desarrollo/SopORTE/Seguridad)	El Analista de Tics (Desarrollo/Soporte/Seguridad) ingresa observación de cierre de requerimiento y el sistema GLPI envía automáticamente el reporte cierre de requerimiento Tiempo: 20 minutos por usuario en los 4 sistemas

Nº	Actividad	Responsable	Descripción
			más comunes (NAS, GPR, SECAP y SINAFIP)
8.	Desarrollar informe trimestral de gestión de usuarios	Analista de Tics (Coordinador)	El Analista de Tics (Coordinador) desarrolla trimestralmente el Informe de Gestión de Usuarios - GTI-PA-02-04-F02 de acuerdo a los requerimientos atendidos, para la firma y conocimiento del director. Tiempo: 4 horas
9.	Enviar informe trimestral para conocimiento y firma del director	Analista de Tics (Coordinador)	El Analista de Tics (Coordinador) envía al Director de Tics el Informe de Gestión de Usuarios para conocimiento de lo realizado y firma. Tiempo: 20 minutos
10.	Recibir y firmar informe trimestral de gestión de usuarios	Director de Tics	El Director Tics recibe el informe de gestión de usuarios revisa y firma Tiempo: 1 hora
FIN DEL SUBPROCESO			