	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	CÓDIGO: P4_TIC
		VERSIÓN: 3
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico</b>	FECHA: 14/01/2026
		Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO:

Establecer el ciclo para controlar el acceso a los servicios tecnológicos y sistemas de información de la Agencia, mediante cuentas de usuario basadas en roles y perfiles, aplicando los principios de mínimo privilegio, segregación de funciones y vigencia del acceso, conforme a las políticas de seguridad de la información institucionales

## 2. ALCANCE:

El procedimiento es aplicable a todos los procesos institucionales, desde el registro de la solicitud por parte del usuario o dependencia interesada, a través de la herramienta disponible, hasta la solución de esta con la entrega de usuario o actualización de permisos y el informe de gestión de la solicitud.

## 3. GENERALIDADES:

Para gestionar estos accesos, es necesario que la Agencia cuente con una herramienta centralizada que permita a los usuarios realizar las solicitudes, garantizando la trazabilidad, autorización, registro de auditoría y control de accesos basado en roles, así como la participación de los perfiles responsables de mesa de ayuda, seguridad de la información y administración de plataformas. Existen dos tipos de solicitudes, y en cada una de ellas es necesario que el solicitante realice la creación de un caso en la aplicación de mesa de servicios dispuesta por la subgerencia TIC, incluyendo la siguiente información:


### 1. Requisitos para la creación de usuario:

- Nombres y apellidos completos (no se asignarán cuentas de usuario a personas jurídicas).
- Dependencia.
- Tipo de vinculación (Contratista / funcionario).
- Número de cédula.
- Correo electrónico personal del nuevo funcionario/contratista.
- Número de contrato. (contratistas)
- Número de resolución. (funcionario provisional o de planta).
- Fecha inicio. Ingresar la fecha de inicio del contrato o resolución vigente, bajo el formato dd/mm/aaaa.
- Fecha terminación. Ingresar la fecha de terminación del contrato o resolución vigente, bajo el formato dd/mm/aaaa.
- Documento adjunto que evidencia la vinculación: Para contratistas, se requiere el acta de inicio o el contrato, y para funcionarios, el acto administrativo de posesión

### 2. Requisitos para la gestión de novedades de usuarios:

#### Gestión de novedades funcionarios.

- Licencias – indicar la fecha de inactivación o activación según corresponda.
- Retiro - indicar la fecha de inactivación.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	CÓDIGO: P4_TIC
		VERSIÓN: 3
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico</b>	FECHA: 14/01/2026
		Página 2 de 5

- Suspensión de las funciones del cargo (Independiente de los días establecidos). indicar la fecha de inactivación o activación según corresponda.
- Cambio de dependencia - indicar la fecha del cambio y la nueva dependencia.
- Incapacidad. indicar la fecha de inactivación o activación según corresponda.
- Solicitudes varias sobre las cuentas (asignación y/o retiro de permisos, cambios de contraseña, reinicio de métodos de autenticación (MFA), etc.).

#### Gestión de novedades contratistas.


- Prórroga - Indicar la nueva fecha de finalización del contrato.
- Cesión – Se debe solicitar la inactivación del usuario actual y otra solicitud para la creación de una nueva cuenta para el usuario que ingresa.
- Suspensión - Indicar la fecha desde la cual aplicará la inactivación de usuario, posteriormente se debe crear una nueva solicitud para reactivar el usuario.
- Terminación anticipada de contrato - Indicar la fecha desde la cual aplicará la inactivación de usuario.
- Solicitudes varias sobre las cuentas (asignación y/o retiro de permisos, cambios de contraseña, reinicio de métodos de autenticación (MFA), etc.).

Para cumplir con el procedimiento, los supervisores son los responsables de autorizar el inicio y finalización de los contratos de prestación de servicios a través de la mesa de ayuda. En caso de modificaciones como cesión, suspensión o terminación anticipada, la Subgerencia Administrativa notificará a la Subgerencia TIC sobre dichos cambios.


En cuanto al personal de planta, la Subgerencia Administrativa será la encargada de informar sobre retiros, nombramientos y novedades, para que se realicen las acciones necesarias en las cuentas institucionales

#### **4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

No	Actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1	Registrar solicitud a través de la herramienta disponible (aplicación mesa de servicios) <a href="https://acortar.link/mesaatenea">https://acortar.link/mesaatenea</a>	Director, Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina.	Registro de solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda
2 P.C	Validar el tipo de solicitud y revisar los documentos y datos adjuntos en la solicitud. ¿La solicitud corresponde a creación de cuenta de usuario? Si: Pasar a la actividad 3. No: Pasar a la actividad 4.	Tecnólogo Mesa de ayuda Subgerencia TICs	Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	CÓDIGO: P4_TIC
		VERSIÓN: 3
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico</b>	FECHA: 14/01/2026
		Página 3 de 5

No	Actividad	Responsable	Registro
3	<p>Crear la cuenta de usuario de acuerdo con los permisos autorizados, asignando un identificador único en el directorio activo.</p> <p>Nota 1: La activación de la cuenta se realizará mediante un mecanismo seguro de establecimiento de contraseña.</p> <p>Nota 2: El usuario deberá realizar el cambio de contraseña y la configuración obligatoria de MFA en el primer ingreso</p> <p>Si el usuario de la cuenta es contratista, la fecha de inactivación de esta será la establecida en el contrato</p> <p>Continuar con la actividad 9.</p>	<p>Tecnólogo Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs.</p>	<p>Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>
4 P.C	<p>Revisar si la novedad está relacionada con una cuenta de usuario.</p> <p>¿La solicitud corresponde a una novedad sobre las cuentas de usuario (prorrogas, sesión, vacaciones, cambios en permisos, MFA, desactivaciones y eliminaciones, etc.)?</p> <p>Si: pasar a la actividad 5. No: Pasar a la actividad 9.</p>	<p>Tecnólogo Mesa de ayuda Subgerencia TICs</p> <p>Profesional Subgerencia Administrativa</p> <p>Supervisor</p>	<p>Solicitud y Paz y salvo – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>
5 P.C	<p>Revisar el tipo de novedad solicitada por el usuario</p> <p>¿La solicitud contiene asignación de permisos especiales?</p> <p>Si: Continuar con la siguiente actividad. No: continuar con la actividad 9</p>	<p>Profesional Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs</p>	<p>Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>
6	<p>Revisar la asignación de la solicitud registrada a través del aplicativo y asignar caso al especialista encargado.</p>	<p>Profesional Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs.</p>	<p>Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>
7 P.C	<p>Recibir la asignación del caso y cuando se requiera poner este en estado suspendido y a través de la herramienta de mesa de servicios notificar al usuario la razón de esta.</p> <p>En los casos donde se presume que la solicitud puede infringir una política de seguridad se elevara consulta al el Oficial de Seguridad para determinar la viabilidad de esta.</p> <p>¿La solicitud se viabiliza?</p> <p>Si: Continuar con la siguiente actividad. No: Informar al solicitante las razones por las cuales la solicitud no procede. Pasar a la actividad 10</p>	<p>Profesional Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs.</p> <p>Oficial de Seguridad de la información. Subgerencia TICs.</p>	<p>Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>
8	<p>Llevar a cabo las configuraciones requeridas de acuerdo con la novedad solicitada en el caso.</p>	<p>Tecnólogo Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs.</p>	<p>Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda</p>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	CÓDIGO: P4_TIC
		VERSIÓN: 3
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico</b>	FECHA: 14/01/2026
		Página 4 de 5

No	Actividad	Responsable	Registro
9 P.C	Remitir solicitud de confirmación al usuario sobre la correcta configuración de la cuenta.  ¿La configuración está de acuerdo con la solicitud realizada?  Si: Cerrar caso. El aplicativo envía automáticamente las credenciales de acceso al nuevo funcionario o contratista. Continuar con la actividad 10. No: Revisar el tipo de solicitud si es creación de cuenta regresar a la actividad 3 y si es novedad regresar a la actividad 4.	Profesional Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs.  Usuario final	Correo electrónico Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda
10	Informar gestión de la solicitud.	Tecnólogo Equipo de Infraestructura Subgerencia TICs. Usuario final	Correo electrónico Solicitud – Aplicativo Mesa de Ayuda
	Fin		

**5. RESULTADO FINAL:** Creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario bajo criterios de seguridad, trazabilidad, mínimo privilegio y vigencia del acceso, garantizando el control de accesos a los servicios tecnológicos y sistemas de información

#### 6. DEFINICIONES:

**Acceso privilegiado:** Tipo de acceso que otorga capacidades administrativas, de configuración o control sobre sistemas, plataformas o infraestructuras tecnológicas, cuyo uso debe estar restringido, auditado y autorizado expresamente.


**Clave de acceso:** combinación de letras, símbolos y/o números que, en conjunto con el nombre o cuenta de usuario, deben digitarse para obtener acceso a una red, un sistema de información, terminal, o computador personal. Estas llaves si son utilizadas en forma personal, secreta, e intransferible, garantizan una adecuada utilización, resguardo y confiabilidad de la información.

**Cuenta de usuario:** Identificador del usuario para ingresar a la red, sistema de información o computador personal.

**Infraestructura tecnológica:** Son aquellos servicios controlados por componentes de Tecnologías de la información y comunicaciones, los cuales son administrados por la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**MFA - Autenticación Multifactor" (Multi-Factor Authentication):** Es una capa adicional de seguridad para proteger las cuentas de usuario. Con MFA, además de la contraseña, se requiere un segundo factor de verificación para acceder a una cuenta. Este segundo factor puede ser un código enviado a un dispositivo móvil, una llamada telefónica, una aplicación de autenticación como Microsoft Authenticator, o incluso una clave de seguridad física.

**Perfil:** Conjunto de capacidades administrativas que suelen asignarse a un rol pero que pueden asignarse a un usuario. Los nombres de los perfiles de derechos indican las capacidades de los perfiles, por ejemplo, Administrador del sistema o Administración de la impresora. El administrador

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	CÓDIGO: P4_TIC
		VERSIÓN: 3
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico</b>	FECHA: 14/01/2026
		Página 5 de 5

del sistema suele crear un rol con el mismo nombre que el perfil de derechos y asigna el perfil a ese rol. Los perfiles de derechos son jerárquicos, es decir, un perfil de derechos puede incluir otros perfiles de derechos. Cuando se asigna a un rol un perfil de derechos que incluye otros perfiles, el rol tiene las capacidades de todos estos perfiles.

**Rol:** Define el conjunto de privilegios asignado a un miembro

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Política de seguridad y privacidad de la información
- Manual de políticas de seguridad de la información

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS: No aplica

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/A	N/A

## 9. ANEXOS: Anexo 1: Matriz RACI Procedimiento Gestión de Acceso a Servicios Tecnológicos

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
04/09/2024	V2 P4_TIC	Actualización de las actividades 3 y 9: se ajustan para que la notificación se envíe únicamente al usuario responsable de la cuenta. Ajuste del objetivo: se mejora la redacción para mayor claridad y precisión. Incorporación de una definición: se adiciona una definición relevante para fortalecer el entendimiento del procedimiento. Mejora del resultado final: se actualiza la redacción para describir de forma más completa el producto del procedimiento
26/10/2023	V1 P4_TIC	Cambios relacionados con las actividades del procedimiento dada la implementación del aplicativo de la mesa de ayuda y ajustes generales al documento.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	María Alejandra Suárez	Contratista Profesional– Subgerencia de TICS	14/01/2026
<b>Revisó</b>	Juan Pablo Ceballos	Contratista Profesional– Subgerencia de TICS	14/01/2026
<b>Aprobó</b>	Carlos Andrés Ballesteros.	Subgerente Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	14/01/2026

NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO			