

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	08/10/2018	Versión Inicial, elaboración del procedimiento.
2	22/08/2023	Inclusión de plantillas y Actualización del contenido.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jesús Sanabria Profesional Especializado	Carmenza González Vargas Profesional Universitario Andrea Gabriela Linares Basto Profesional Especializado OAP	Claudia Marcela Ladino Jefe Oficina TIC

1. OBJETIVO

- Monitorear, controlar y realizar seguimiento a los sistemas de información del IDIGER - SIRE para garantizar óptimo funcionamiento y uso de los recursos tecnológicos que soportan el funcionamiento y operación de los sistemas de información del IDIGER.
- Realizar la administración de usuarios que acceden a las aplicaciones del SIRE a cargo de la oficina TIC mediante las actividades de creación, desactivación, bloqueo y restricción de cuentas de usuario de los procesos de la entidad, así como determinar los lineamientos para el control de acceso a los usuarios de las aplicaciones del IDIGER con el fin de implementar controles y seguimiento a las políticas de seguridad de la información.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de creación de usuario por parte del supervisor, para desarrollar actividades asociadas a sus funciones, pasando por la actualización y cambios a los perfiles hasta su desactivación o eliminación. Además de la definición de los acuerdos de niveles de servicio – ANS para la gestión de usuarios en el marco de las políticas y procedimientos del SGSI.

3. DEFINICIONES

- **Monitoreo:** Consiste en observar, vigilar, tomar datos y analizar los resultados con el fin de realizar una retroalimentación que permita solucionar problemas eficazmente o mejor aún, a anticiparse a ellos.
- **ANS:** Acuerdo de nivel de servicio.
- **Fallo del servicio:** Hace referencia a una interrupción de la prestación de servicio, excepto cuando esta se deba a un mantenimiento planeado e informado.
- **Disponibilidad de servicio.** Designa en términos de porcentaje el tiempo durante el cual el servicio está a disposición del IDIGER, dentro de un periodo de tiempo definido.
- **Ventana de mantenimiento:** Son todas aquellas actividades y trabajos de mantenimiento realizados por el equipo de TI o por los proveedores y contratistas designados por ella sobre su propia infraestructura de TI.

- **Clave o contraseña:** Es una forma de seguridad del equipo en el cual se puede cambiar cuantas veces sea necesario.
- **Creación de cuenta:** Asignar una identificación (usuario y contraseña) para acceder a un sistema de información, por ejemplo equipo, programa entre otros.
- **Desactivación de cuenta:** Eliminar o bloquear las credenciales que se le asignan al acceso de una cuenta de correo, acceso a aplicativos, computadores entre otros.
- **SIRE:** Sistema de Información de Gestión de Riesgo y Cambio Climático.
- **IDIGER.** Instituto distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.
- **SDGR-CC.** Sistema de gestión de seguridad de la información.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La oficina de tecnologías de información y las comunicaciones, como área estratégica y transversal del IDIGER, se encargará de garantizar la disponibilidad, correcto uso y funcionamiento de los sistemas de información, así como asegurar la asistencia y soporte de los usuarios de la entidad y aquellos externos que lo requieran.

4.1 Acuerdo de nivel de servicio - ANS:

El siguiente ANS se aplica para el servicio de administración de usuarios que presta la oficina TIC. La oficina TIC puede modificar, actualizar o complementar este ANS en cualquier momento. Las áreas y personas que puedan verse afectadas por estos cambios serán informadas vía correo electrónico.

Los servicios de gestión serán desempeñados de la siguiente manera:

Servicio	Desempeño
Creación de usuario	1 día hábil
Cambio de rol/perfil	1 día hábil
Suspensión	1 día hábil
Eliminación usuario	2 días hábiles.

Los usuarios internos de la entidad pueden realizar la solicitud del servicio utilizando la herramienta de mesa de ayuda con el prestador de servicio a través del software Aranda.

Las ventanas de mantenimiento que impliquen interrupción en el servicio serán puestas en conocimiento a las partes interesadas con la siguiente información:

- Servicios a ser impactados.
- Fecha y hora de mantenimiento.
- Duración de la ventana de mantenimiento.
- En caso de ser necesario, solicitud de apoyo de los usuarios funcionales implicados.

En caso de fallo en el servicio, los usuarios y el prestador de servicio deben proceder a realizar las siguientes acciones:

- Los usuarios deberán notificar de forma inmediata acerca de los fallos del servicio.
- Los usuarios deberán prestar el apoyo necesario de ser requerido.
- La oficina TIC informará de manera oportuna cuando se presente una falta que no está relacionada directamente con la prestación del servicio.
- La oficina TIC avisará al usuario tan pronto como el fallo del servicio haya sido reparado.

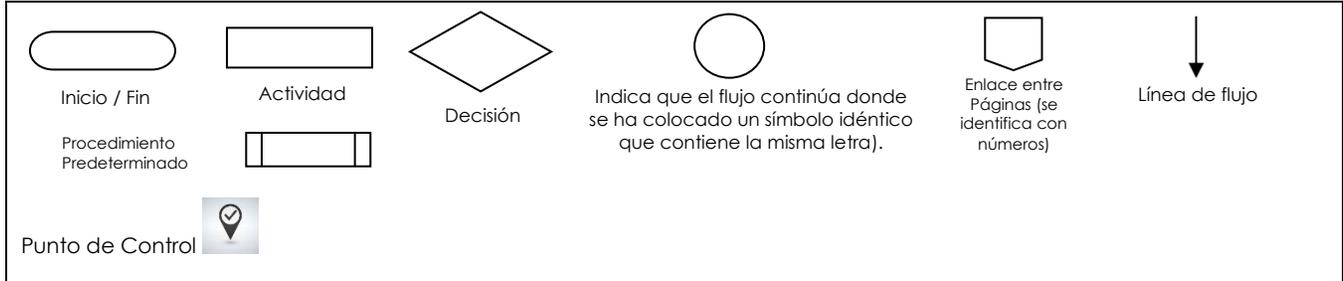
La oficina TIC procurará reparar cualquier interrupción del servicio oportunamente de acuerdo a la tabla presentada a continuación:

Categoría	Nombre	Descripción	Compromiso
1	Critico	Fallo grande y crítico del servicio debido al cual la prestación queda totalmente interrumpida	El 65% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de ocho horas durante el horario laboral. De lo contrario se debe escalar al proveedor de la aplicación y de acuerdo a la falta se definirá.
2	Considerable	Fallo esencial del servicio en el cual la prestación queda interrumpida de forma masiva o tiene como consecuencia grandes retrasos.	El 75% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de seis horas durante el horario laboral.
3	Manejable	Solicitudes de información en relación con los servicios.	El 95% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de seis horas durante el horario laboral.

El usuario NO podrá remitirse a este ANS en los siguientes casos:

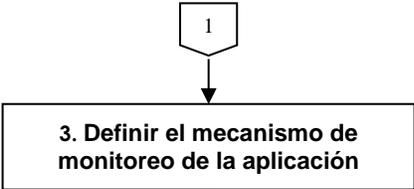
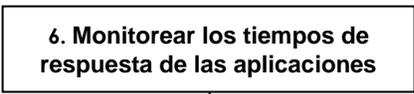
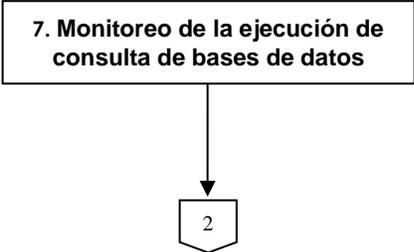
- El fallo del servicio se debe a labores dentro de una ventana de mantenimiento.
- El fallo está relacionado con otros servicios no establecidos dentro del presente ANS.
- El fallo ha sido ocasionado de forma intencional por acción u omisión del usuario o de un tercero.

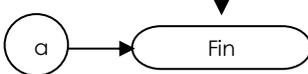
5. DESARROLLO



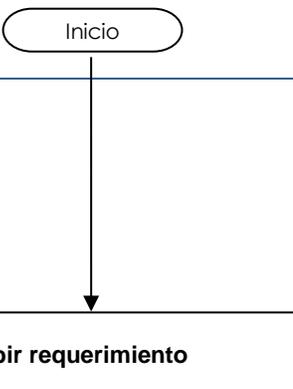
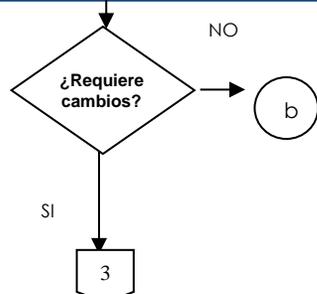
5.1 Recibir aplicaciones de desarrollo.

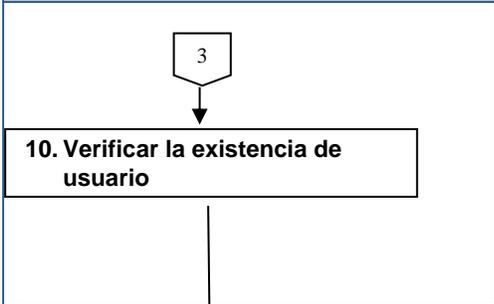
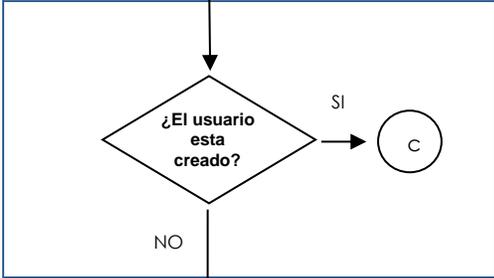
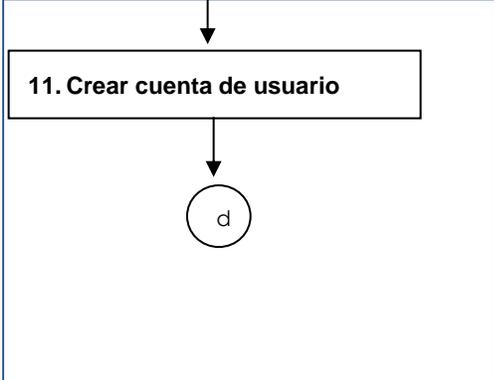
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Recibir aplicaciones del área de desarrollo tecnológico: Recibir por parte del área de desarrollo tecnológico las aplicaciones teniendo en cuenta que debe adjuntar la carpeta con los formatos aplicados al procedimiento, documentación y demás requisitos específicos de la aplicación.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Carpeta de documentación del procedimiento de ingeniería de software
	<p>Comprobar funcionamiento técnico de la aplicación: Comprobar que la aplicación se encuentre funcional y operativa de acuerdo con la naturaleza del sistema de información: (Web, standalone, distribuida, etc) e identificar el mecanismo de monitoreo adecuado (puerto, servicio, agente).</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Acta de entrega del desarrollo
	<p>Se encuentra funcionando operativamente: Si. Pasa al punto 3. No. Devuelve al área de desarrollo</p>		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Definir el mecanismo de monitoreo de la aplicación: Definir el mecanismo más adecuado para implementar el monitoreo del sistema de información, base de datos o aplicación.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	
	<p>Implementar el mecanismo de monitoreo: Implementar el mecanismo de monitoreo definido para la aplicación dentro del servidor(es) de aplicaciones (Capa Media).</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Registro de eventos o incidentes en el servidor de capa media.
	<p>Supervisar la herramienta de monitoreo: Supervisar el comportamiento de la aplicación y de acuerdo a especificaciones propias de la misma emitiendo una señal de alerta, para su respectivo control, revisión, y en caso que amerite, solicitar se realice el respectivo mantenimiento teniendo en cuenta las fallas técnicas.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Comunicación con el reporte de fallos de aplicaciones
	<p>Monitorear los tiempos de respuesta de las aplicaciones: Identificar los tiempos de respuesta en las transacciones correspondiente a los aplicativos administrados y reportarlos al área de desarrollo tecnológico y administración de base de datos para su seguimiento y correcciones pertinentes.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Comunicación con el reporte de los tiempos de respuesta de las transacciones
	<p>Monitoreo de la ejecución de consulta de bases de datos: Realizar el seguimiento e inspección de las consultas realizadas por la aplicación. Identificar llamadas lentas a la base de datos, consultas largas, tiempos de respuesta y falle de la base de datos, especialmente los esquemas que estén comprometidos con las aplicaciones del SIRE, y enviar comunicación al administrador de la base de datos.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	Comunicación con el reporte de los tiempos de respuesta de las transacciones

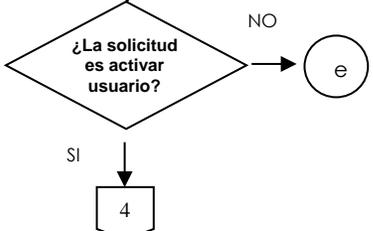
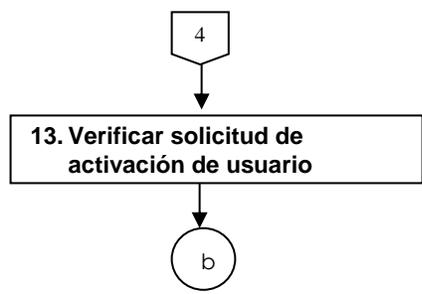
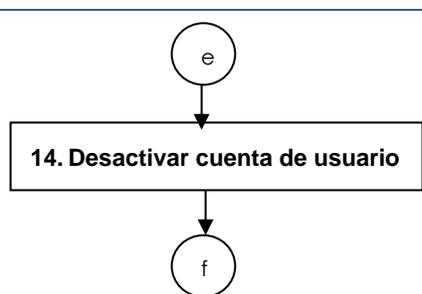
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Generar reporte e Informes: Generar reportes e informes respecto al rendimiento de las aplicaciones.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	
			

5.2 Creación de Usuarios aplicaciones SIRE.

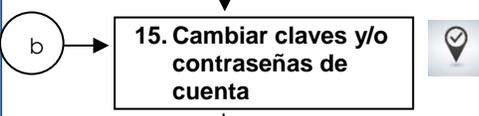
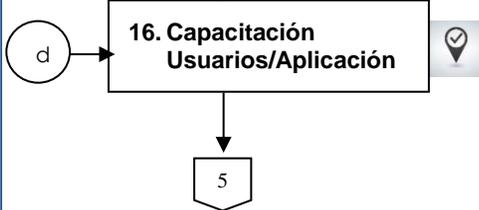
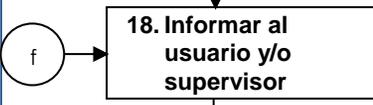
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Recibir requerimiento: Se recibe la solicitud de creación de usuario y se verifica que todos los campos estén debidamente diligenciados con la información, que define los accesos a los aplicativos, esto es mediante formato cuando sean para funcionarios o contratistas del IDIGER o mediante oficio o correo electrónico, si se refiere a una solicitud emitida por alguna entidad del SDGR.</p>	<p>Supervisor de Contrato</p> <p>Enlace de Entidad del SDGR.</p>	<p>Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I.</p> <p>Oficio de Entidad del SDGR</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Radicado solicitud</p>
	<p>¿Requiere cambios?</p> <p>Si: pasar a la actividad 10 No: Pasar a la actividad 15.</p>		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Verificar la existencia de usuario: Se verifica en las aplicaciones correspondientes que el usuario solicitado no está creado. En el caso del SIRE a través de la tabla maestra de usuarios.</p>	<p>Administrador de los Sistemas de información</p>	
	<p>En el caso del SIRE a través de la tabla maestra de usuarios. ¿El usuario esta creado? NO: Pasar a la actividad 11. SI: Pasar a la activad 16.</p>		
	<p>Crear cuenta de usuario: Se procede a crear la cuenta de usuario de acuerdo a los parámetros establecidos en el formato de solicitud que identifican, caracterizan y clasifican los usuarios con los roles de acceso a las aplicaciones.</p> <p>Pasa a la actividad 15. </p>	<p>Administrador de los Sistemas de información.</p>	<p>Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I. Correo electrónico de notificación</p>

5.3 Activación y desactivación de usuarios

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
			
	Verificar solicitud de activación de usuario:	Administrador de los Sistemas de información.	Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I.
	¿La solicitud es activar usuario? Si: Pasa actividad 13. No: Pasa actividad 14		
	Activar usuario: Se procede a activar usuario en la aplicación conforme a la solicitud. Pasa a la actividad 15.	Administrador de los Sistemas de información.	Correo electrónico
	Desactivar cuenta de usuario: Desactivar cuenta de usuario en la aplicación. Pasa a la actividad 18.	Administrador de los Sistemas de información.	

5.4 Gestión de contraseñas, capacitaciones y socialización

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
			
	<p>Cambiar claves y/o contraseñas de cuenta: Se realiza el cambio de contraseña para la cuenta del usuario de acuerdo a la solicitud.</p>	Administrador de los Sistemas de información.	<p>Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I.</p> <p>Correo Electrónico.</p>
	<p>Capacitación Usuarios/Aplicación: Se hace la capacitación respectiva de acuerdo al perfil solicitado y la aplicación en el formato de creación de usuarios.</p> <p>Nota: Pasa a la actividad 17</p>	Administrador de los Sistemas de información	<p>Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I.</p> <p>Listado de Asistencia Reuniones</p>
	<p>Socialización del SIRE: Realizar bajo solicitud socializaciones acerca de los módulos y aplicativos del SIRE.</p>	Administrador de los Sistemas de información	Acta de asistencia
	<p>Informar al usuario y/o supervisor: Se informa los datos de creación del usuario y las normas de utilización según la política de Control y Acceso. Se informa la desactivación del usuario al supervisor del contrato.</p>	Administrador de los Sistemas de información	Formato Solicitud de usuarios en Tecnología y S.I.
			