

6. ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE VINCULACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESOS NIVELES 0, 1 Y 2			PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO Y NOMBRE	NIVEL 2 CÓDIGO	NIVEL 2 NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
S01 Tecnologías de información y comunicaciones				
S01.03 Administración de la operatividad informática	S01.03.05.	Administración del servicio de correo electrónico	S01.03.05.02.	Gestión de usuarios con privilegios elevados

7. FICHAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Código: S01.03.05.02.	Versión: 01
Nombre del Procedimiento: Gestión de usuarios con privilegios elevados	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Tecnologías de la Información	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por:	Gerencia General	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
01	Todo	Nuevo

Objetivo del procedimiento:
Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la gestión y creación de credenciales de usuarios con privilegios elevados.

Alcance del procedimiento:
Es de alcance obligatorio para la OTI, OPP, DS y demás unidades de organización de la SBN.

Base normativa:
1) Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. 2) Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 3) Decreto Supremo N° 157-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. 4) Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de

Base normativa:	
Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2. ^a Edición” y modificaciones.	
5)	Resolución N° 0065-2018/SBN, que conforma el Comité de Gobierno y Transformación Digital de la SBN, modificada por Resolución N° 074-2018/SBN, Resolución N° 024-2019/SBN y Resolución N° 014-2022/SBN.
6)	Resolución N° 0066-2022/SBN, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:	
Siglas:	
DS	Despacho de la Superintendencia
ISO/IEC	ISO International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización) IEC International Electrotechnical Commission (Comisión Electrotécnica Internacional)
NTP	Norma Técnica Peruana
OPP	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
UO	Unidad de organización
Definiciones:	
Acceso	En relación con la seguridad de la información se refiere a la identificación, autenticación y autorización de un usuario a los sistemas, recursos y áreas de la institución en un momento dado.
Tercero	Se refiere a cualquier persona o entidad que no es parte directa en un contrato o relación jurídica. Esto puede incluir a proveedores, contratistas y otros involucrados que no son las partes principales del acuerdo.
Usuario con privilegios elevados	Es aquella persona natural dentro de una organización que tiene permisos y accesos elevados, superiores a los de un usuario estándar, para realizar tareas administrativas, de mantenimiento o de gestión de sistemas y datos críticos. Estos permisos pueden incluir lo siguiente: • Acceso a sistemas sensibles: Capacidad para acceder y gestionar sistemas críticos, bases de datos, personales y dispositivos de red. • Control de configuraciones: Permisos para modificar configuraciones de sistemas, aplicaciones y políticas de seguridad. • Gestión de cuentas de usuarios: Capacidad para crear, modificar y eliminar cuentas de usuarios, así como para asignar roles y permisos. • Acceso a información confidencial: Acceso a datos sensibles o confidenciales que están restringidos a la mayoría de los usuarios. Los permisos señalados, no son limitativos sino enunciativos.
Usuario	Es aquella persona natural que interactúa con un sistema, ya sea mediante una relación laboral directa o a través de un contrato de prestación de servicios o a través de un tercero.
Usuario estándar	Es aquella persona que tiene acceso a un sistema o plataforma con un conjunto básico de permisos y privilegios que no incluyen modificar el sistema ni realizar configuraciones que afecten a otros usuarios.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
a) FORM-004 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuario con privilegios elevados"	Formato de la herramienta web mesa de ayuda (https://helpdesk.sbn.gob.pe)
b) Alta o baja de Personal	Registro URH
c) Herramienta de mesa de ayuda	Web-OTI (https://helpdesk.sbn.gob.pe)

Actividades:			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Creación y/o actualización de credenciales de usuarios con privilegios elevados		
1	Solicitar mediante el Anexo N° 01 "FORM-004 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuarios con privilegios elevados", debidamente llenado y remitir requerimiento por la herramienta web de mesa de ayuda. Nota: Descargar formato de la herramienta web mesa de ayuda (https://helpdesk.sbn.gob.pe).	UO	Jefe o responsable directo del Usuario
2	Revisar requerimiento de credenciales de usuario con privilegios elevados ¿Requerimiento es conforme? • SI: Va a la siguiente actividad • NO: Va a la actividad 5	OTI	Responsable de mesa de ayuda
3	Derivar requerimiento	OTI	Responsable de mesa de ayuda
4	Determinar validez de requerimiento y derivar ¿Requerimiento es válido? • Sí: Va a la actividad 7 • No: Fin del procedimiento.	OTI	Jefe y especialista
5	Requerir al solicitante las correcciones necesarias del formato	OTI	Responsable de mesa de ayuda
6	Realizar las correcciones solicitadas Va a la actividad 1.	UO	Jefe o responsable directo del Usuario

7	Crear y/o actualizar credenciales de usuario con privilegios elevados. Nota: a) Las contraseñas deben cumplir con la directiva sobre la materia (longitud mínima de 12 caracteres, conformada de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, además de no incluir palabras comunes o patrones fáciles de adivinar). b) La contraseña debe ser encriptada utilizando un algoritmo criptográfico avanzado recomendado antes de ser almacenadas en cualquier medio.	OTI	Especialista de desarrollo y/o administrador de base de datos y/o infraestructura y/o redes
8	Entregar el nombre de usuario y contraseña al destinatario. Nota: a) La entrega se realiza por un canal seguro como correo electrónico institucional cifrado o un sistema de mensajería seguro con autenticación Multifactor (MFA). b) La entrega de credenciales es únicamente al destinatario previsto. De ser un intermediario, éste debe estar debidamente autorizado por el jefe inmediato.	OTI	Especialista de desarrollo y/o administrador de base de datos y/o infraestructura y/o redes
9	Registrar usuario con privilegios elevados. Nota: Todas las entregas de credenciales deben ser registradas en un sistema de auditoría seguro que documente la fecha, hora, método de entrega, identidad del receptor, y cualquier incidencia ocurrida.	OTI	Especialista de desarrollo y/o administrador de base de datos y/o infraestructura y/o redes
10	Confirmar la recepción de las credenciales de usuario con privilegios elevados. Nota: La confirmación se realiza mediante un sistema seguro, como un correo electrónico cifrado o un sistema de mensajería seguro con autenticación Multifactor (MFA).	U/O	Usuario
11	Cambiar la contraseña por una nueva que cumpla con la directiva sobre la materia, en el momento del primer acceso. Nota: El usuario con privilegios elevados debe cambiar la contraseña como mínimo cada tres meses.	UO	Usuario

Fin de procedimiento			
	Anulación de credenciales de usuarios con privilegios elevados		
12	Solicitar mediante el Anexo N° 01 "FORM-004 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuarios con privilegios elevados" debidamente llenado y remitir requerimiento por la herramienta web de mesa de ayuda. Descargar formato de la herramienta web mesa de ayuda (https://helpdesk.sbn.gob.pe).	UO	Jefe, o responsable directo del Usuario
13	Revisar y derivar	OTI	Responsable de mesa de ayuda
14	Deshabilitar los accesos y las credenciales del usuario con privilegios elevados	OTI	Especialista de desarrollo y/o administrador de base de datos y/o infraestructura y/o redes
15	Confirmar anulación de accesos y credenciales mediante la mesa de ayuda	OTI	Especialista de desarrollo y/o administrador de base de datos y/o infraestructura y/o redes
Fin de procedimiento			
	Backup		
16	Realizar backup de la Información relevante y pertinente a la relación laboral en el almacenamiento en nube facilitado por la entidad.	UO	Usuario
17	Gestionar e inspeccionar backup realizado por el usuario. Nota: El backup debe ser monitoreado según se requiera para evitar la eliminación de archivos (software o personal).	UO	Jefe o a quién delegue
18	Entregar debidamente suscrito el Anexo N° 2 Declaración jurada de entrega íntegra de la Información.	UO	Usuario

Fin

Documentos que se generan:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Base de datos de usuarios con privilegios elevados actualizada.- Declaración jurada de entrega íntegra de la Información. |
|--|

Procesos relacionados:

S01.03 Administración de la operatividad informática S01.03.05 Administración del servicio de correo electrónico

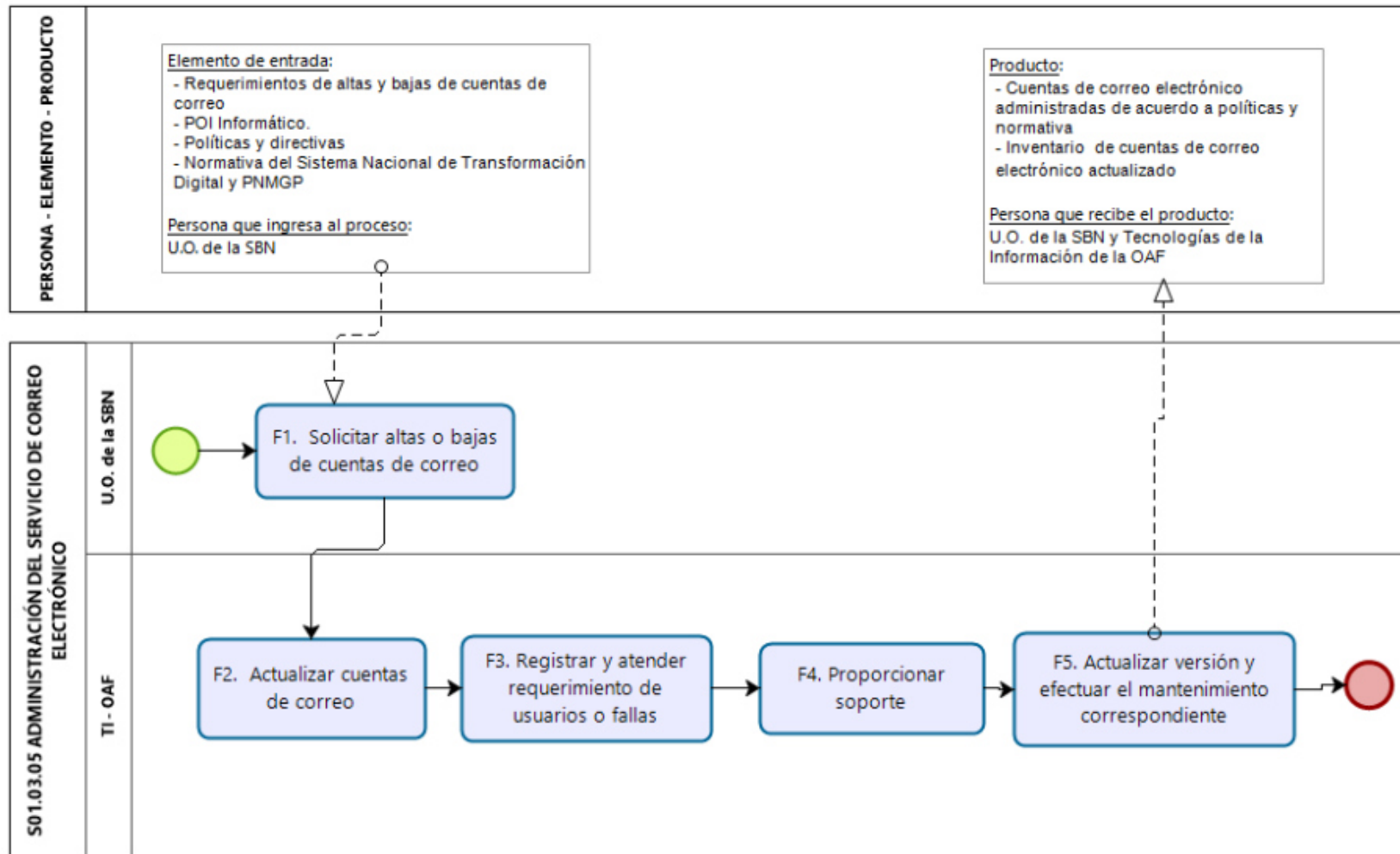
Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

ANEXOS:

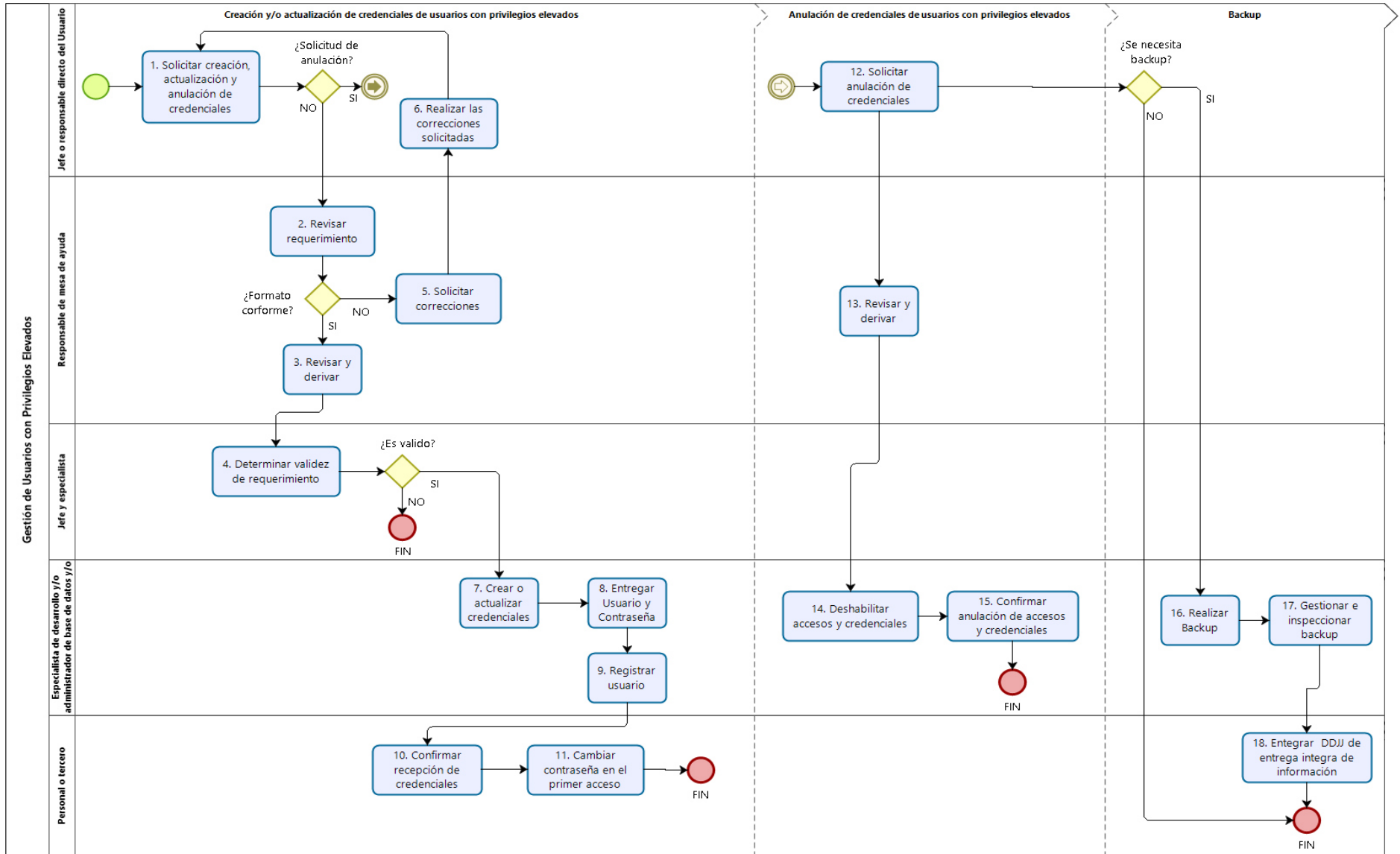
Anexo N° 1: “FORM-004 - Solicitud de creación, actualización y anulación de credenciales de usuarios con privilegios elevados”.

Anexo N° 2: “Declaración jurada de entrega íntegra de la Información”.

Proceso S01.03.05.: Administración del servicio de correo electrónico



Procedimiento S01.03.05.02: Gestión de usuarios con privilegios elevados





SOLICITUD DE CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE CREDENCIALES DE USUARIOS CON PRIVILEGIOS ELEVADOS

FORM-004

Creación de credencial de usuario: ☐ Actualización de credencial de usuario: ☐ Anulación de credencial de usuario: ☐
Suspensión temporal de credencial de usuario: ☐

Unidad de Organización/Área usuaria		Sede	
Apellidos y nombres de usuario		DNI N°	
Puesto, cargo o servicios a desempeñar		Celular	

Fecha de inicio de contrato:	/ /	Fecha de término de contrato:	/ /
------------------------------	-----	-------------------------------	-----

Modalidad contractual:	CAP		CAS		Locador		OTROS	
-------------------------------	-----	--	-----	--	---------	--	-------	--

¿El Usuario necesita supervisión? NO ☐ SI ☐ Usuario Supervisor:

Indicar permisos similares al siguiente usuario	
---	--

☐ Infraestructura ☐ Redes ☐ Base de datos ☐ Otros

Item	Usuario y/o cuenta	Perfil de Usuario	Denominación del sistema	Permisos sobre el sistema (lectura/escritura/otro)	Justificación del acceso	Fecha de término de acceso
1						
2						
3						

Apellidos y Nombres:	
----------------------	--

Cargo:	
--------	--

Firma del responsable solicitante

Firma Digital:

NOTA: El plazo de atención máximo estará dentro de las 48 horas desde que se generó la solicitud.

ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA DE ENTREGA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

A:(señalar oficina o cargo a quien se le dirige el documento)

De:.....Yo, [Nombre Completo], con DNI [Número de Documento], domiciliado en [Dirección Completa], en calidad de [Cargo o relación con la entidad], **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

1. Entrego de manera íntegra y veraz toda la información relacionada a las credenciales de usuario con privilegios elevados, que he generado y/o administrado en virtud a la relación laboral con la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
2. Esta declaración tiene validez legal y cualquier inexactitud u omisión en la información generada por mi parte, puede acarrear sanciones conforme a la normativa vigente.
3. Estoy a disposición de la SBN para aclarar cualquier duda o proporcionar información adicional si así me lo requieran.

[Ciudad] [Fecha].

(Firma)

[Nombre Completo]
[DNI]



[Huella digital]