

	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, MODIFICACION Y BAJA DE CUENTAS DE USUARIOS	Código : GAF-STI-001-2014
		Versión : 02
		Página : 1 de 3

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la creación, modificación o bajas de cuentas de usuario para:

- Acceso a dominio
- Cuentas de correo electrónico
- Acceso a Sistemas Informáticos
- Acceso a Telefonía IP

2. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias de EMAPE S.A., recayendo la responsabilidad de su cumplimiento en la Gerencia de Administración y Finanzas a través de la Sub Gerencia de Tecnología de Información.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Organización y Funciones - ROF vigente.
- GSIP-004-2011 Procedimiento para la Formulación y Aprobación de Documentos Normativos Institucionales.
- GAF-ST-006 Asignación de códigos para telefonía IP

4. DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático.
- **Solicitud de Acceso al Sistema:** Es el documento mediante el cual las áreas usuarias solicitan la creación, modificación, eliminación o bloqueo de cuentas de usuarios para acceso al dominio, cuentas de correo electrónico, sistemas informáticos y telefonía IP. El formato se encuentra disponible en la Intranet de EMAPE S.A. en **Documentos de Gestión/Formatos y Manuales**.
- **Usuario para Acceso a dominio:** Cuenta de usuario mediante el cual un trabajador de EMAPE S.A. pueda ingresar a la computadora que le ha sido asignada para realizar sus labores.
- **Perfil:** Asignación de acceso a las funcionalidades de los sistemas informáticos de acuerdo al rol de trabajo del usuario.
- **Módulo Help Desk:** Sistema informático de Mesa de Ayuda para el registro de atención de requerimientos de usuarios.
- **Ticket:** Registro realizado en el módulo Help Desk cada vez que sucede una incidencia o cuando el usuario requiera una atención.



5. LINEAMIENTOS GENERALES

- La Oficina de Desarrollo de Sistemas de la Sub Gerencia de TI es la encargada de realizar las altas, bajas y cambios de cuentas de usuarios para acceso a dominio, acceso a Sistemas Informáticos, cuentas de correos electrónicos y telefonía IP, a solicitud de las diferentes áreas de EMAPE S.A.

Versión Vigente:

No utilizar la copia impresa sin verificar que la VERSIÓN es la misma del documento disponible en la intranet.

- Cada Gerencia y Sub Gerencia es responsable de informar a la Sub Gerencia de Tecnología de Información las bajas de cuentas a usuarios cada vez que un personal deje de laborar en su área.
- El usuario a quien se le brindó el acceso a un determinado sistema deberá proteger su contraseña y evitar que sea vista por otros en forma inadvertida. El usuario y clave proporcionado es intransferible, quedando bajo responsabilidad del usuario conservar estos datos en secreto y en uso personal exclusivo.
- Las solicitudes se atenderán en tiempo de llegada o teniendo en cuenta la prioridad del requerimiento.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. La Sub Gerencia de Tecnologías de Información debe asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- 6.2. La Oficina de Desarrollo de Sistemas es la encargada de la atención y registro en el módulo Help Desk de las solicitudes de acceso a sistemas informáticos.
- 6.3. La Oficina de Soporte Tecnológicos es la encargada de la atención y registro en el módulo Help Desk de solicitudes de acceso a dominio, correo electrónico y telefonía IP.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. El área usuaria solicita la creación, modificación o baja de una cuenta de usuario para: acceso a dominio, cuenta de correo electrónico, acceso a los sistemas informáticos, acceso a telefonía IP, a través de una **Solicitud de Acceso al Sistema** debidamente llenada.

Esta solicitud debe ser remitida a la Sub Gerencia de Tecnología de Información de manera física o adjunta en un correo electrónico dirigido al Sub Gerente de Tecnologías de Información, con copia a desarrollo-ti@emape.gob.pe para el caso de accesos a sistemas informáticos y con copia a soporte@emape.gob.pe para los demás casos.

El correo electrónico debe ser enviado por el Gerente o Sub Gerente del área usuaria. Cuando el correo electrónico provenga del trabajador o secretaria del área, este debe haberse enviado con copia al Gerente o Sub Gerente, lo que indicará que la solicitud cuenta con su autorización.

2. El Sub Gerente de TI valida y aprueba la solicitud y remite a la Oficina de Desarrollo de Sistemas u Oficina de Soporte Tecnológico, según corresponda, para su atención.
3. **Para el caso de creación de cuentas de usuarios para acceso a sistemas Informáticos**, la Oficina de Desarrollo registra el ticket en el módulo Help Desk, atiende la solicitud y de ser necesario coordina con el usuario para la definición de roles y permisos.
4. **Para el caso de creación de cuentas para acceso a dominio, acceso a correo electrónico o acceso a Telefonía IP**, la Oficina de Soporte Tecnológico registra el ticket en el módulo Help Desk y atiende la solicitud.
5. El personal responsable designado para atender la solicitud, registra las acciones realizadas para la atención en la **Solicitud de Acceso al Sistema** remitida por el área



Versión Vigente:

No utilizar la copia impresa sin verificar que la VERSIÓN es la misma del documento disponible en la intranet.



usuaria y en el módulo Help Desk e informa al usuario, mediante correo electrónico, los datos de acceso.

6. El usuario firma la **Solicitud de Acceso al Sistema** después de verificar que se ha realizado la atención al requerimiento.
7. El personal responsable designado para atender la solicitud archiva la **Solicitud de Acceso al Sistema** en el file correspondiente y cierra el ticket correspondiente en el módulo Help Desk.

8. REGISTROS

- Solicitud de Acceso al Sistema
- Ticket en el módulo Help Desk

ELABORADO POR: Gerencia de Administración y Finanzas – Sub Gerencia de Tecnología de Información

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
REVISADO POR	Dante Antiporta Pomacaja	Sub Gerente de Tecnologías de Información		13/06/14
APROBADO POR	José Antonio León Ambía	Gerente de Administración y Finanzas		23/06/14