



Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática

Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 1 of 8

1.0 PROPÓSITO

Definir la metodología a seguir para recibir, analizar, asignar y resolver las órdenes de servicio (incidentes y/o problemas) asignadas a la Unidad de Seguridad Informática, a fin de mantener los niveles de seguridad requerido para que la plataforma a nivel nacional del Tribunal Electoral de Panamá funcione adecuadamente.

2.0 ALCANCE

El alcance de este procedimiento va desde la verificación de cada certificado digital y/o cada investigación que solicite la Dirección hasta la planificación, Instalación y Mantenimiento de Software y Hardware de Seguridad Informática en toda la plataforma informática del Tribunal Electoral.




3.0 RESPONSABILIDADES

Jefe de Seguridad Informática

- Recibir, analizar, asignar y aprobar las solicitudes, incidentes y/o problemas al Oficial de Seguridad Informática.

Oficial de Seguridad Informática

- Verificar y atender el(los) incidente(s).
- Verificar y atender el(los) problema(s).
- Resolver el(los) incidente(s) y/o problema(s).
- Almacenar y salvaguardar de manera segura los registros resultantes de los reportes atendidos.

Elaboró:  Elabora: Anibal Almengor Oficial de Seguridad Informática	Revisa:  Ramón Herrera Jefe de Seguridad Informática	Aprueba:  Ramón Herrera Jefe de Seguridad Informática
---	--	---

F02(PR-PL-PA-07)

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



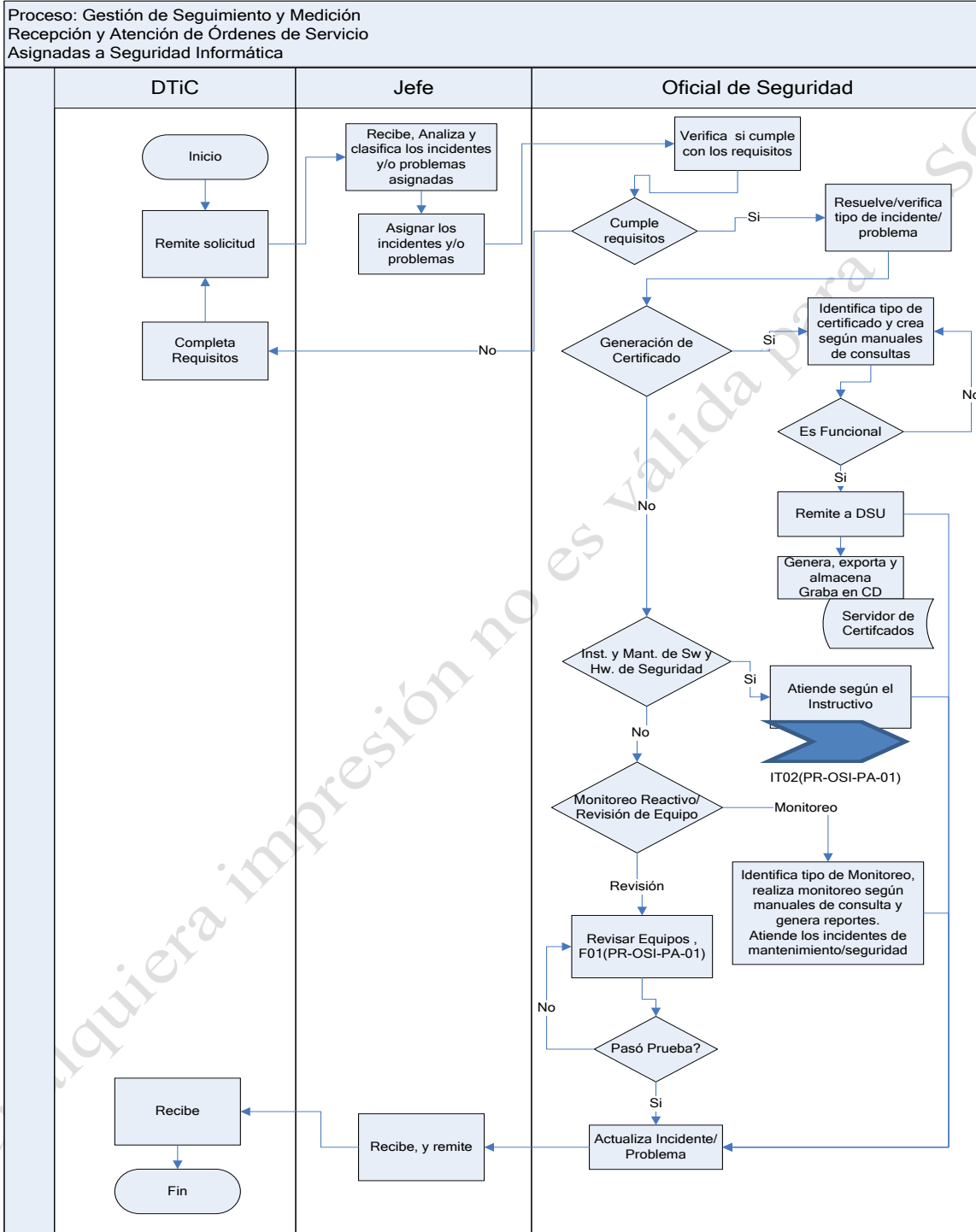
Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 2 of 8

4.0 MAPA DEL PROCESO



Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 3 of 8

5.0 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad
1	DTiC	Remitir Solicitud La Dirección de Tecnología y Comunicaciones remite los diferentes incidentes/problemas/Solicitudes en cuanto a la Seguridad de la plataforma informática de la Institución a través de la herramienta Unicenter Service Desk.
2	Jefe de Seguridad Informática	Recibir, Analizar y clasificar los incidentes/problemas/solicitudes asignadas: El jefe de seguridad informática a través de la herramienta Unicenter Service Desk, y de acuerdo a su prioridad, urgencia y disponibilidad de recursos, reciben, analizan y asignan al oficial de seguridad informática los diferentes incidentes y/o problemas. NOTA: La responsabilidad de Recibir, analizar y asignar las solicitudes, incidentes y/o problemas al Oficial de Seguridad Informática es una función que puede ser ejecutada tanto por el Jefe de Seguridad Informática como por el Sub Jefe de Seguridad Informática. NOTA: En caso de que el Jefe no esté y se de otra situación que amerite que ellos no puedan asignar las solicitudes, se debe asignar a un Oficial de Seguridad Informática la responsabilidad de recibir, analizar y/o asignar las solicitudes, incidentes y/o problemas.
3	Jefe de Seguridad Informática	Asignar los incidentes y/o problemas: El jefe y/o sub jefe de seguridad informática asigna los incidentes y/o problemas al Oficial de Seguridad Informática.
4	Oficial de Seguridad Informática	Verificar y atender: El oficial de seguridad verifica y atiende las órdenes de servicio, siempre y cuando cumplan con los criterios solicitados (Nombre, Apellido, Teléfono oficina, descripción de lo solicitado, aprobación del jefe inmediato, del director nacional y/o de secretaría general) <ul style="list-style-type: none">• Si no se cumple la misma será reenviada a DSU para completar la información. Sigue paso #1• Si cumple. Sigue paso #5 NOTA: Si un Oficial de Seguridad Informática atendió uno o más casos por teléfono, correo electrónico, communicator, net meeting u otro medio para resolver una o más situaciones y la orden de servicio la tiene asignada otro Oficial de Seguridad Informática, éste podrá reasignar la orden y/o las órdenes al Oficial de Seguridad Informática que realizó la atención.

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 4 of 8

No	Responsable	Actividad
5	Oficial de Seguridad Informática	<p>Resolver el incidente y/o problemas: El oficial de seguridad resuelve el incidente y/o problemas Asignados. Si el incidente y/o problemas es de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Generación de Certificados Digitales se pasa al punto 6.• SopORTE a Software y Hardware de Seguridad se pasa al punto 7.• Monitoreo Reactivo se pasa al punto 8• Revisión de Equipos nuevos o reparados se pasa al punto #9
6	Oficial de Seguridad Informática	<p>Generación de Certificados Digitales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifica tipo de certificado, Crea el certificado correspondiente tomando como referencia los manuales de consulta de Seguridad Informática Manual de Usuario de SVI II, Manual de Usuario de SVI III.• Prueba el Certificado emitido, si este no es funcional crear nuevamente y si lo es entregar el certificado a SSU para su distribución y seguimiento al usuario final.• Genera, exporta y almacena en un Servidor los certificados de SVI.• Luego se graba en un cd, se coloca en un sobre de seguridad y se anota la numeración del mismo en una hoja de Excel (con número, empresa, fecha de entrega) que se almacena en un servidor.• De ser un servidor, pc y/o equipo de un proveedor debe cumplir con el Manual de Revisión de equipo para ingresar a la red, ya que todo equipo debe cumplir con esto. <p>NOTA: En caso de que el certificado haya expirado se regenera el mismo y procedemos a probar el mismo y si este no es funcional verificamos con Base de Datos el status del mismo en la base de datos del SVI2 (en caso de SVI2), si este no es funcional verificamos con Base de Datos el status del mismo en la base de datos del SVI3 (en caso de SVI3).</p> <p>En caso de que no pueda entrar el certificado, debido a que le formatearon la pc y/o este corrupto el mismo, se vuelve al primer punto en caso de que no se encuentre el certificado en el repositorio de certificados digitales.</p> <p>Si el incidente o problema es causado por falta de certificado digital y/o el mismo haya sido comprometido en la plataforma.</p>
7	Oficial de Seguridad Informática	<p>Instalación y Mantenimiento de Software y Hardware de Seguridad: El oficial de seguridad, realiza el procedimiento de IT02(PR-OSI-PA-01) "SopORTE a Software y Hardware de Seguridad" si el incidente o problema es causado por falla de software o hardware de los equipos de seguridad.</p>

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 5 of 8

No	Responsable	Actividad
8	Oficial de Seguridad Informática	<p>Monitoreo Reactivo de todos los sistemas de seguridad y/o acceso de los usuarios y/o equipos de comunicación y servidores a la plataforma informática.</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifica tipo de monitoreo• Realiza el monitoreo correspondiente de acuerdo a la orden de servicio tomando como referencia los manuales de consulta de Seguridad Informática:<ul style="list-style-type: none">○ Manual de Generación de Certificados Digitales de la Autoridad Raíz e Intermedia.○ Manual de Barracuda○ Manual de IPS-Seguridad Total○ Web Application Firewall (WAF). <p>hardware de seguridad.</p> <p>ad de plataforma, equipo de comunicación, equipo de seguridad, red del TE hacia fuera de la plataforma.</p> <p>ciones entrantes y salientes de la Plataforma del TE, ya sea a nivel general e servicio, según los perfiles.</p> <p>NOTA: Los monitoreo ya sea preventivo y/o proactivo solo serán contemplado como solicitudes, solo en caso de que sea referente a certificado de la autoridad certificadora entonces se procederá a tratarlo como incidente y/o problema.</p>
9	Oficial de Seguridad Informática	<p>Revisión de Equipos:</p> <p>El oficial de seguridad, cada vez que un ordenador ya sea reparado o nuevo, salga del departamento de soporte técnico de la Dirección de Tecnología y Comunicaciones, debe revisar antes de ser entregada al usuario final, que la misma cumpla con actualizaciones y parches de seguridad, solución antimalware oficial de la institución, aplicaciones de terceros necesarias para las funciones a desempeñar de cada usuario. Se debe cotejar y llenar el Formulario F01(PR-OSI-PA-01) Lista de verificación.</p> <p>Posteriormente, realiza las pruebas correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none">• Si no pasa la prueba, realiza la revisión nuevamente.• Si cumple, actualiza el incidente/problema/solicitud en la herramienta Unicenter Service Desk y coloca problema resuelto. <p>Luego notifica al jefe de la unidad sobre el trabajo efectuado para su aprobación y comunicación a la Dirección de Tecnología y Comunicaciones.</p>
10	Jefe de Seguridad Informática	<p>Recibe notificación del trabajo</p> <p>Recibe notificación e informa a la Dirección de Tecnología y Comunicaciones la culminación del trabajo efectuado.</p>

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 6 of 8

6.0 REFERENCIAS DOCUMENTALES

Código	Nombre del documento
IT02(PR-OSI-PA-01)	Soporte a Software y Hardware de Seguridad
n/a	Correos
n/a	Bitácoras de Equipos de Seguridad Informática

7.0 DEFINICIONES

DSU	Departamento de Servicio al Usuario.
Procedimiento	Documento que especifica la forma en que es llevada una actividad.
Política y Normas de Seguridad para la Red Informática	Documento que especifica que políticas y normas pueden y deben hacer y regular los procedimientos y recursos asociados y cuando deben ser aplicados, quien y cuando los debe aplicar a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
Instrucción de Trabajo	Documento que provee información detallada de los pasos para llevar una actividad específica en un proceso.
Formulario	Documento mediante el cual se recolectará información del usuario para llevar a cabo la tarea generada mediante una solicitud y/o incidente.
Jefe de Seguridad de Informática	Personas que se encarga de la parte administrativa del departamento de seguridad informática de una empresa y/o institución gubernamental.
Oficial de Seguridad	Persona técnica que se encarga de la seguridad informática de una empresa y/o institución gubernamental.
Unidad de Seguridad Informática	Es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta (incluyendo la información contenida).
Acceso	Es el resultado positivo de una autenticación, para que el acceso dure un tiempo predeterminado.
Permiso	Es el medio por el cual se puede restringir o permitir el acceso de un determinado usuario a un archivo para su visualización de contenidos, modificación y/o ejecución (en caso de un archivo ejecutable).

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Tiempo de almacenaje	Responsable de mantener
F01(PR-OSI-PA-01)	Lista de verificación	1 año	Oficial de Seguridad

9.0 CONTROL / HISTORIAL DE CAMBIOS

Control / Historial de Cambios			
Revision	Autor	Fecha	Descripción del(los) Cambio(s)
00		Octubre 2009	Emisión del documento por 1ª vez
01		Noviembre 2009	Revisión y Corrección de Responsabilidades y

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 7 of 8

			Diagrama
02		Marzo 2010	<p>Actualización de nombre, propósito y alcance, se modificó el mapa, se documentaron los procedimientos.</p> <p>Se cambiaron los procedimientos PR-IN-PA-13 Y PR-IN-PA-27 y se convirtieron en instrucciones de trabajo. En estos es que se hace la liberación de las órdenes de servicio.</p> <p>Se elimino el procedimiento PR-IN-PA-11, ya que este después de una revisión se verifico que se podía fusionar con este procedimiento descrito en este documento para que así quedase un solo procedimiento y dos instrucciones de trabajo.</p>
03		Septiembre 2010	Se agrega el puesto de Asistente de Seguridad Informática.
04		Noviembre 2010	<p>Cambio en la descripción de las actividades.</p> <p>Cambio en el diagrama de flujo.</p> <p>Actualización en las definiciones de términos.</p>
05		Abril 2011	Cambio en la segunda nota.
06		Octubre 2011	Cambio en la nomenclatura del código.
07		Abril 2012	<p>NOTA: En caso de que el Jefe de Seguridad Informática y/o la Asistente de Seguridad Informática no esté (n), quien ellos designen como Jefe de Seguridad Informática a.i. y/o otra situación que amerite que asignen a un Oficial de Seguridad Informática la responsabilidad de recibir, analizar y/o asignar las solicitudes, incidentes y/o problemas.</p> <p>NOTA: Si un Oficial de Seguridad Informática atendió uno o más casos por teléfono, correo electrónico, communicator, net meeting u otro medio para resolver una mas situaciones y la orden de servicio la tiene asignada otro Oficial de Seguridad Informática este podrá reasignar la orden y/o las ordenes al Oficial de Seguridad Informática que realizo la atención.</p>
08		Mayo 2012	Se agrega logo de la empresa que certifica.
09		Enero 2013	Se quita el logo de la empresa que certifica.
10		Enero 2013	Se modifica asistente de la dirección.
11		Septiembre 2014	Se modifica el flujo del proceso e instrucciones de trabajo, se incluye las instrucciones de trabajo IT03 e IT04, se incluyen las actividades 7 y 8 referentes a estas mismas instrucciones de trabajo.
12		Enero 2015	Se modifica el flujo del proceso donde se incluye que si no cumple con los requisitos la orden de servicio de incidente y/o problema se cierra el flujo, titulo de la instrucción IT01, se modifica el titulo de asistente a sub jefe. En el actividad 2 se incluye que también el

Procedimiento

Recepción y Atención de Órdenes de Servicio Asignadas a Seguridad Informática



Código:
PR-OSI-PA-01

Revisión:
16

Fecha de Emisión:
Agosto 2018

Page: 8 of 8

			sub jefe de seguridad informática puede asignar incidentes y/o problemas al oficial de seguridad informática. Se reubicaron las notas en las actividades 1 y 3.
13		Enero 2015	Se modifica el título de la IT02 de Instalación y Mantenimiento de Software y Hardware de Seguridad a Soporte a Software y Hardware de Seguridad . Se elimina instrucción de trabajo IT04. Se modifica las actividades 1, 4, 5, 6 y 7.
14		Noviembre 2015	Se modificó el alcance del procedimiento y se cambió el título de asistente a Sub-jefe de Seguridad Informática
15		Septiembre 2016	Se eliminó la tarea de otorgar permisos dentro de la red.
16		Octubre 2016	Se añadió la actividad revisión de equipos
17	Anibal Almengor	Agosto 2018	<ul style="list-style-type: none">• Creación de la Unidad de Seguridad Informática Sesión del Pleno 23 de 2 de mayo de 2017• Cambio de los códigos de la documentación (procedimientos, instructivos, Formatos)• Se agrega la actividad #1• Se modifica el propósito del documento• Se modifica el Flujograma del Procedimiento• Eliminación del instructivo IT01(PR-OSI-PA-01)• Eliminación del instructivo IT03(PR-OSI-PA-01)• Eliminación del instructivo IT04(PR-OSI-PA-01)• Modificación del paso #6 para colocar lo descrito en el instructivo IT01(PR-OSI-PA-01)• Modificación del paso #8 para colocar lo descrito en el instructivo IT03(PR-OSI-PA-01)• Modificación del paso #9 para colocar lo descrito en el instructivo IT04(PR-OSI-PA-01)• Se agrega la actividad #10