

**CÓDIGO Y PROCESO DE NIVEL 0:**
**S03 - Gestión de las Tecnologías de la Información**

| N° | PRODUCTO DEL PROCESO (SERVICIO)   | NIVEL 1   |  | NIVEL 2      |  | NIVEL 3 |         |
|----|---|-----------|--|--------------|--|---------|---------|
|    |   | CÓDIGO    | PROCESO  | CÓDIGO       | PROCESO  | CÓDIGO  | PROCESO |
| 1  | Plan de Gobierno y Transformación Digital aprobado con RSG  | S03.01    | Gobierno y Gestión de las Tecnologías de la Información        | S03.01.01    | Planificación de Gobierno y Transformación Digital                                     |         |         |
| 2  | Matriz de seguimiento de las necesidades bienes y servicios y encargos relacionadas a las TI  |           |  | S03.01.02    | Planificación y seguimiento a las necesidades bienes y servicios relacionadas a las TI |         |         |
| 3  | - Informe Técnico sobre la finalización del proyecto de Desarrollo de Sistemas de Información<br>- Memorando de comunicación de la finalización de la solicitud del Jefe de OA al Director o Jefe del área usuaria.<br>- Sistema de Información desarrollado o actualizado  | S03.02    | Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información          | S03.02.01    | Desarrollo e implementación de Sistemas de Información                                 |         |         |
|    |   |           |  | S03.03.02    | Soporte y mantenimiento de Sistemas de Información                                     |         |         |
| 4  | - Cintas magnéticas con información de servidores.<br>- Reporte detallado de solicitud y de movimiento de cintas<br>- Comunicación que la información solicitada ha sido restaurada<br>- Información solicitada ha sido restaurada  | S03.03    | Seguridad de la Información y Ciberseguridad                   | S03.03.01    | Seguridad Informática  |         |         |
| 5  | - Bitácora de equipos de seguridad perimetral.<br>- Conformidad de la atención a la solicitud de acceso solicitada.   |           |  | S03.03.02.01 | Gestión de incidencias de seguridad perimetral   |         |         |
| 6  | - Informe mensual   |           |  | S03.03.02.02 | Gestión de incidencias en Endpoints  |         |         |
| 7  | - Registro de Incidentes de Seguridad de la Información<br>- Control de Incidentes de Seguridad de la Información<br>- Lecciones Aprendidas de Seguridad de la Información  |           |  | S03.03.02.03 | Respuesta a incidentes de seguridad de la información                                  |         |         |
| 8  | - Unidad de red creada o modificada en el servidor de archivos<br>- Comunicación de la actualización de unidad de red nueva o modificada de la Estructura del servidor de archivos<br>- Acceso a carpeta de unidad de red, otorgado<br>- Correo electrónico de comunicación al Director o Jefe de área usuaria de la finalización del servicio, con copia al Jefe de TI | S03.04    | Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información          | S03.04.01    | Servicio de acceso a carpetas de unidades de red                                       |         |         |
|    | - Equipo telefónico instalado<br>- Directorio Telefónico actualizado<br>- Reporte de Asignación de Equipos Telefónicos y auriculares actualizado  |           |  | S03.04.02    | Servicio de acceso a telefonía fija  |         |         |
| 9  | - Redes de voz y datos instalados<br>- Correo electrónico que comunica la labor culminada.  |           |  | S03.04.03    | Servicio de Instalación de cableado, estructurado y puntos de red de voz y datos       |         |         |
| 10 | - Servicio de acceso a internet cableado, instalado<br>- Correo electrónico que comunica la atención del servicio   |           |  | S03.04.04.01 | Servicio de acceso a internet cableado   |         |         |
| 11 | - Servicio de acceso a internet inalámbrico, instalado<br>- Correo electrónico que comunica la atención del servicio  |           |  | S03.04.04.02 | Servicio de acceso a internet inalámbrico  |         |         |
| 12 | - Servicio de la creación de correo electrónico institucional<br>- Ficha de usuario completada (SIGA)   |           |  | S03.04.05.01 | Servicio de creación de usuario y correo electrónico institucional                     |         |         |
| 13 | - Servicio de creación de cuenta grupal<br>- Correo electrónico que comunica la atención del servicio   |           |  | S03.04.05.02 | Servicio de creación de cuenta grupal  |         |         |
|    | - Servicio de creación de correo electrónico para concursos<br>- Ficha de creación de cuenta de concurso  |           |  | S03.04.05.03 | Servicio de creación de correo electrónico para concursos                              |         |         |
| 14 | - hardware y software instalado<br>- Lista de hardware / software actualizado<br>- Correo electrónico que comunica finalización del servicio,   |           |  | S03.04.06.01 | Instalación de hardware y software   |         |         |
| 15 | - Inventario de software<br>- Correo electrónico de respuesta a solicitud de software   |           |  | S03.04.06.02 | Administración de software   |         |         |
| 16 | - Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos<br>- Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y servicios informáticos   |           |  | S03.04.07    | Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos              |         |         |
| 17 | - Incidencias cerradas en el Sistema de Gestión de Incidencias<br>- Ocurrencias atendidas en el Sistema de Gestión de Incidencias<br>- Correo electrónico al usuario sobre la atención de la incidencia   |           |  | S03.04.08    | Atención de incidencias y soporte técnico de hardware y software                       |         |         |
| 18 | - Reporte de monitoreo de eventos de seguridad de la información  | S03.04.09 | Gestión de monitoreo y control de la plataforma tecnológica    | S03.04.09.01 | Gestión de monitoreo de eventos de seguridad de la información                         |         |         |
|    | - Plan de capacidad de la plataforma tecnológica<br>- Reporte de indicadores de capacidad de la plataforma tecnológica  |           |  | S03.04.09.02 | Gestión de capacidad de la plataforma tecnológica                                      |         |         |
| 19 | - Reporte de firma de antivirus actualizada<br>- Reporte de virus detectados  |           |  | S03.04.09.03 | Gestión de código malicioso y antivirus  |         |         |
| 20 | - Matriz de vulnerabilidades técnicas   |           |  | S03.04.09.04 | Gestión de vulnerabilidades técnicas   |         |         |
| 21 | - Ficha de usuario de acceso a los sistemas<br>- Registro de baja de usuario  | S03.04.10 | Gestión de acceso a los sistemas de información                | S03.04.10.01 | Gestión de acceso lógico a los sistemas de información                                 |         |         |
| 22 | - Registro de ingreso (Bitácora) a las áreas de procesamiento de información  |           |  | S03.04.10.02 | Gestión de acceso físico a las áreas de procesamiento de información                   |         |         |
| 23 | - Acta de eliminación de información  | S03.04.11 | Gestión de información en los sistemas internos                | S03.04.11.01 | Gestión de eliminación de información de los sistemas interno                          |         |         |
|    | - Matriz de transferencia de información  |           |  | S03.04.11.02 | Transferencia de información entre partes interesadas                                  |         |         |
| 24 | - Reportes de gestión de conectividad red interna   | S03.04.12 | Seguridad de conectividad de la red interna y servicios de red |              |  |         |         |