

1 OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para la transferencia de información a terceros mediante la asignación de responsables y un debido entendimiento del requerimiento con el fin de cumplir adecuadamente los lineamientos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

2 ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la solicitud de transferencia de información a través de la mesa de Servicios de la DGTIC, continúa con la validación y entendimiento del alcance de la información a entregar, generación por parte de la DGTIC y finaliza con la entrega a terceros de la información a través de los canales que se definan.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director(a) de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ La mesa de servicio es el punto único de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la Oficina de Tecnología de la Información de la entidad, mediante el cual se atienden las peticiones, la Recepción de requerimientos se deberá realizar por los canales que la DGTIC defina para tal fin.
- ✓ El presente procedimiento se entiende como una guía para que las áreas funcionales la utilicen para la realización de alguna solicitud de información de las bases de datos que se encuentran administradas por la DGTIC. Para lo cual, las solicitudes de información por parte de cualquier entidad externa, debe ser recibida y analizada en primera instancia por la dependencia responsable del activo de información, en donde posteriormente se realizará la solicitud cuando aplique a la DGTIC para la generación de esta. Finalmente, será el responsable del activo de información quien dará la aprobación de entrega al tercero conforme con los canales de transferencia definidos.
- ✓ La solicitud o requerimiento realizado se debe registrar de manera completa, clara y posible con todos los antecedentes.
- ✓ Las solicitudes de información por parte de cualquier entidad externa, debe ser recibida y analizada en primer lugar por la dependencia responsable del activo de información, en donde posteriormente realizará la solicitud cuando aplique a la DGTIC para la generación de esta. Finalmente será el responsable del activo de información quien dará la aprobación de entrega al tercero conforme con los canales de transferencia definidos.
- ✓ En el marco del presente procedimiento se entiende como tercero, cualquier empresa, persona, área que solicita la transferencia de información a una dependencia responsable de un activo de información.
- ✓ Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, en especial las relacionadas al capítulo 7.6 Gestión de Intercambio de Información.

- ✓ El presente procedimiento está alineado con los siguientes objetivos de controles ISO 27000:
 - i. A.8.2.1- Clasificación de la información. La información se debería clasificar en función de los requisitos legales, valor, criticidad y susceptibilidad a divulgación o a modificación no autorizada.
 - ii. A.13.2.1- Políticas y procedimientos de transferencia de información. Se debería contar con políticas, procedimientos y controles de transferencia formales para proteger la transferencia de información mediante el uso de todo tipo de instalaciones de comunicación.
 - iii. A.13.2.2 - Acuerdos sobre transferencia de información. Los acuerdos deberían tener en cuenta la transferencia segura de información del negocio entre la organización y las partes externas.
 - iv. A.13.2.4 - Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación. Se deberían identificar, revisar regularmente y documentar los requisitos para los acuerdos de confidencialidad o no divulgación que reflejen las necesidades de la organización para la protección de la información.

5 REQUISITOS LEGALES Ver normograma del proceso

6 DEFINICIONES Ver Glosario general

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Registro de Solicitud	Conforme con lo definido dentro del Procedimiento Gestión de Requerimientos OSTI-PR01, un usuario realiza la solicitud de transferencia de información a un tercero a través de la Mesa de Servicios de la DGTIC.	Usuario	Solicitud dentro del Módulo de Mesa de Servicio
2 PC	Validar Solicitud	<p>Una vez recibida la solicitud a través de la herramienta de gestión de mesa de servicios y conforme al procedimiento de Gestión de requerimientos, el gestor de operaciones o contratista responsable del caso, valida que la solicitud cumple con los requisitos establecidos, ejemplo: formatos, directrices, matriz de personas autorizadas y documentación que estén definidos en el Catálogo de Servicios en su última versión.</p> <p>¿La petición enviada cumple con los requisitos establecidos?,</p> <p>SI: Si la solicitud cumple con los requisitos continua con la Actividad 4.</p> <p>NO: Continúa con la actividad 3.</p>	Gestor de Operaciones / Contratista responsable del caso	Solicitud dentro del Módulo de Mesa de Servicio

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
3	Revisar requerimiento para Categorización y/o Cierre	Dado que la solicitud no cumple con los requisitos para la atención, se categoriza de acuerdo con el Catálogo de Servicios, y se indica al usuario la información faltante o el por qué no es procedente para la cuál debe ser tramitada en una nueva solicitud. El Gestor de Operaciones / Contratista procede a realizar el cierre de esta como no procedente, registrando en la herramienta de gestión la justificación del cierre de esta.	Gestor de Operaciones / Contratista responsable del caso	Solicitud dentro del Módulo de Mesa de Servicio
4 PC	Analizar el reporte solicitado.	<p>Analiza el alcance de la solicitud de transferencia de información, con el fin de determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como se desea realiza la transmisión o transferencia de la información de manera segura. Ejemplo: Correo electrónico, entrega de la información vía SFTP, entrega de información en medio extraíble. Etc. • Métodos para proteger la información de posibles interceptaciones, copia, modificación y/o destrucción no autorizada. Ejemplo Cifrado de la información, totales de control. • Se requiere definir acuerdos de confidencialidad y no divulgación. • Clasificación de la información conforme al procedimiento Gestión de Activos de Información. <p>¿La petición es estándar?</p> <p>SI: Se continua con la actividad 6.</p> <p>NO: Solicita reunión de entendimiento con el usuario solicitante y se continúa con la actividad 5</p> <p>Toda evidencia quedará registrada dentro de la Mesa de Servicios</p>	Gestor de operaciones y/o Contratista responsable del Caso.	Solicitud dentro del Módulo de Mesa de Servicio
5	Realizar reunión de entendimiento	<p>El Gestor de operaciones y/o Contratista - responsable del caso junto con el usuario solicitante analizan el requerimiento, con el propósito de detallar el alcance de la solicitud a fin de generar el correcto entendimiento de esta.</p> <p>En caso de ser necesario se podrán realizar más de una reunión entre las partes.</p>	<p>Gestor de operaciones y/o Contratista responsable del Caso.</p> <p>Usuario solicitante</p>	
6	Generar cruce de información	El Gestor de operaciones y/o Contratista - responsable del caso una vez, se tenga entendimiento del alcance de la solicitud realiza el cruce de información y notifica al usuario solicitante en donde se encuentra	Gestor de operaciones y/o Contratista - responsable del caso.	Información generada en archivo electrónico

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		dispuesta esta para su validación y remisión al tercero solicitante.		
7 PC	Revisar si el requerimiento es satisfactorio.	<p>Una vez notificado, el usuario solicitante, junto con el jefe, director o coordinador de la dependencia verifican la pertinencia de la información, frente al requerimiento realizado.</p> <p>¿La información entregada cumple con los requisitos de la solicitud?,</p> <p>SI: Se continua con la actividad 8. Y se le informa al Gestor de operaciones o contratista responsable del caso que se encuentra correcta, para que este proceda a cerrar el caso conforme con lo definido en la Mesa de Servicios de la DGTIC.</p> <p>NO: Se retorna a la actividad 5.</p>	<p>Usuario solicitante</p> <p>Jefe, director o coordinador de la dependencia solicitante</p>	<p>Información generada en archivo electrónico</p> <p>Solicitud Mesa de Servicios</p>
8	Cerrar la solicitud	<p>Posterior a la validación del cruce de información generado, el jefe o director de la dependencia solicitante notifica al tercero que requirió la información, la entrega de esta. Indicando cuando aplique, el lugar de disposición de la información y mecanismos de acceso a ella.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>Gestor de operaciones de la DGTIC y/o Contratista - responsable del Caso.</p>	<p>Solicitud dentro del Módulo de Mesa de Servicio de</p>

8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	11 de marzo de 2020	Emisión y Publicación inicial	Olga Marcela Vargas Valenzuela Asesor OAPCR
01	9 de julio de 2020	Actualización código por cambio de nombre del proceso de GSTE a OSTI. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento y por lo tanto no requiere aprobación por parte del líder del proceso.	Olga Vargas Asesor OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
José Leonardo Herrera Quintero Gestor de Operaciones	Juan Carlos Escobar Baquero Gestor de Operaciones	Sergio Andrés Soler Rosas. Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones