¿Qué proceso es el encargado de asegurar que el acceso a los servicios se provea sólo a quienes están autorizados a recibirlos?

La gestión de acceso tiene como objetivo el permitir solo a usuarios autorizados el ingresar a sistemas informáticos, a su vez, prevenir que usuarios sin autorización puedan ingresar, esto mediante gestión de derecho o gestión de identidad, forma parte de la **operación de servicios.**

La operación de servicios tiene como función asegurar que los servicios TI se mantengan activos y eficientes, para lograr este objetivo se contempla la realización de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, atender las incidencias de los usuarios y cumplir con los requerimientos de estos, que fueron previamente pactados.

Uno de los factores determinantes a la hora de introducir la gestión de acceso es la seguridad de TI, ya que un mal manejo en este sentido puede comprometer la continuidad del negocio, por otro lado, se debe dar acceso solo a clientes que mantengan su situación de pago al día, por lo que el control de acceso también puede contemplar el corte de servicios a usuarios morosos.

**Denominación del proceso:** Access Management  
**Forma parte de:** Service Operation **Propietario de proceso:** Gestor de acceso

Dentro de este proceso podemos identificar algunos subprocesos.

**Mantenimiento al catalogo de roles de usuario y perfiles de acceso:** Asegurar que los privilegios otorgados a usuarios están acorde a sus funciones, prestaciones de servicio y otorgamiento de servicio.

**Procesamiento de solicitudes de acceso al usuario:** incluye las solicitudes de tipo CRUD, para mantener actualizados los privilegios de usuario.

*Para el correcto entendimiento de lo anterior añadiremos un pequeño glosario.*

**Derechos de acceso:** Corresponde a un conjunto de privilegios que otorga acceso a un usuario, esto se logra asignando a un usuario un identificador único y roles que contienen los privilegios de acceso.

**Solicitud de derechos de acceso:** Es un pedido de tipo CRUD para modificar los privilegios de un usuario.

**Registro de identidad de usuario:** es un conjunto de datos que sirve para identificar a un usuario, al que a posteriori se le concederá acceso a los servicios establecidos.

**Solicitud de identidad de usuario:** Es un pedido de creación modificación o eliminación de la identidad de un usuario.

**Rol de usuario:** Forma parte del catalogo de roles, los derechos de acceso están basados en estos roles.

**Perfil de acceso de roles de usuario:** Es un conjunto de datos que definen el nivel de acceso del usuario.