


PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN Y USO DEL TEL-KEY


| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

CARTILLA DE DETALLES

| ELABORADO POR: | | REVISADO POR: | | APROBADO POR: | |
|----------------|--------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-----------------|
| Nombre | Walter Bustillo | Nombre | Iván Salas | Nombre | Andrés Alberdi |
| Cargo/Función | Sub Gerente de Infraestructura | Cargo/Función | Sub Gerente de Software | Cargo/Función | Gerente General |


HISTORIAL DE VERSIONES

| VERSIÓN | DETALLE DE LA VERSIÓN | FIRMA DIGITAL Y FECHA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO |
|-------------|-----------------------|---|
| Versión 1.0 | Versión inicial | |

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

CONTENIDO

| | | |
|------|--|----|
| 1. | OBJETIVO PRINCIPAL..... | 4 |
| 2. | ALCANCE | 4 |
| 3. | RESPONSABILIDADES | 4 |
| 4. | DEFINICIONES | 4 |
| 5. | DOCUMENTOS RELACIONADOS | 5 |
| 6. | DIAGRAMA(S) DE FLUJO | 5 |
| 7. | DESARROLLO | 5 |
| 7.1. | CONSIDERACIONES GENERALES | 5 |
| 7.2. | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 6 |
| 8. | ANEXOS | 7 |
| | ANEXO 1. CUSTODIO DE PASSWORD..... | 7 |
| | ANEXO 2. INVENTARIO TEL-KEY..... | 8 |
| | ANEXO 3. LISTADO DE PERSONAL AUTORIZADO AL TEL-KEY | 9 |
| | ANEXO 4. REGISTRO DE USO TEL-KEY | 10 |

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

1. OBJETIVO PRINCIPAL

El presente procedimiento tiene por objetivo describir la administración y uso del Tel-Key.

2. ALCANCE

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios que intervienen en la custodia de las llaves y contraseñas (passwords) de funciones sensitivas o críticas de ESOFIT.


3. RESPONSABILIDADES

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES |
|--------------------------------------|--|
| Usuario | <ul style="list-style-type: none"> • Detectar Problema • Iniciar solicitud |
| Custodio titular | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar Problema • Generar número de ticket asociado a un problema a través de la Mesa de Ayuda • Comunicar al custodio suplente |
| Custodio suplente | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el problema • Verificación de la aprobación de la apertura del Tel – Key |
| Presidencia | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el problema • Registrar a los custodios • Registrar fecha y hora de la apertura del Tel – Key • Presenciar la apertura del Tel – Key • Cerrar la gaveta del Tel – Key • Firmar el formulario “Uso de Tel – Key” • Asignar fecha y hora de devolución • Comunicar a Subgerencia de Infraestructura |
| Subgerente de Infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar inventario • Verificar el registro del problema, en caso de que se hubiera procedido a la apertura del Tel – Key en un horario especial fuera de oficina. |

4. DEFINICIONES

Este acápite contiene algunos términos utilizados en la redacción del documento que ayudarán a un mejor entendimiento del procedimiento.

- ✓ **Sistema de Mesa de Ayuda.** - Sistema utilizado para automatizar la atención del servicio al usuario mayormente mediante la intranet.
- ✓ **Tel-Key.** – Es la bóveda exclusiva para sistemas donde se almacena claves y llaves, tanto físicas como lógicas. Su ubicación dependerá de la:
 - Independencia de Administración (segregación de funciones)
 - Disponibilidad de Acceso

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

- Seguridad Física del ambiente
- ✓ **Clave de acceso.** – La clave de acceso (contraseña) es el texto formado por varios caracteres de conocimiento único del usuario, que cumple la función de autenticar su identidad ante los recursos informáticos.
- ✓ **Clave compartida.** – Se entenderá por clave compartida el que la misma esté dividida en dos partes, de la siguiente manera: cada parte será de conocimiento, único y exclusivo, de cada uno de los funcionarios nombrados como responsables de la clave compartida.
- ✓ **Cuentas por defecto (Default).** – Son cuentas que son entregadas con el hardware o software por el vendedor o proveedor. Estas cuentas presentan riesgos altos ya que son ampliamente conocidas.
- ✓ **Cuentas especiales.** – Las cuentas especiales son creadas para operar un sistema de información, esta cuenta debe utilizar una clave compartida y cambiada periódicamente para garantizar su operatividad, es una cuenta con privilegios altos y acceso total sobre aplicativos y bases de datos. Por ej., la cuenta ROOT de bases de datos.
- ✓ **Cuentas genéricas.** - Son usadas para realizar tareas específicas en el sistema.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política de seguridad de la información


6. DIAGRAMA(S) DE FLUJO

Este procedimiento no contiene Diagrama de Flujo

7. DESARROLLO


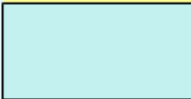
7.1. CONSIDERACIONES GENERALES

- El Tel-Key es usado para mantener las llaves y contraseñas (passwords) de funciones sensitivas o críticas de ESOFT S.R.L. bajo doble custodia, es únicamente para uso en casos de emergencia, cuando los usuarios principales no estén disponibles.
- Funcionalidad
- Cada contraseña debe ser guardada en un sobre separado y lacrado por el usuario de la contraseña, identificado con su nombre y autenticado con su firma (Ver Anexo 1. Custodio de Password.). El sobre que contiene la contraseña debe tener una etiqueta rotulada con los siguientes datos:
 - Número de sobre
 - Nombre y firma del responsable
 - Sistema

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

- ID Usuario
- Tipo de Contraseña
- Fecha de ingreso a Tel–Key


Disposición de los datos de la etiqueta:

| | |
|---|---|
|  | |
| Nombre Responsable: _____ | Nº de Sobre |
| Sistema: _____ |  |
| ID Usuario: _____ | |
| Tipo de Contraseña: Primera Mitad - Segunda Mitad - Unica | |
| Fecha de ingreso a Tel – Key: _____ | |
| Firma Responsable: _____ | |

- La Gerencia General es responsable y custodio de la gaveta definida para el resguardo de los sobres del Tel – Key
- La Subgerencia de Infraestructura es responsable de garantizar la inmediata sustitución de cada contraseña utilizada por el usuario responsable y por la revisión a través de la Planilla de Utilización del Tel-Key, inmediatamente después de la actividad hecha con la contraseña o llave usada como emergencia.
- El contenido de los sobres del Tel - Key está relacionado en el **Anexo 2**.
- El listado de personal en propiedad los sobres del Tel - Key y autorizados para acceder a los mismos se encuentra especificado en el **Anexo 3** Personal Autorizado – Tel - Key.
- Gerencia General se hace responsable por mantener los Tel - Key bajo doble custodia de los titulares y suplentes autorizados.
- Bajo **ninguna circunstancia una persona** podrá tener en su poder dos sobres del Tel - Key.
- La llave de acceso al gavetero del Tel - Key estará permanentemente en posesión de Gerencia General.
- Los custodios titulares y suplentes son responsables por mantener sus sobres siempre bajo su exclusivo control. Su función no podrá ser delegada por ellos a cualquier otra persona sin previa autorización y comunicación escrita.

7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Detectado algún problema o necesidad, el usuario debe inicializar una solicitud de apertura de Tel–Key asociando un número de ticket a través de la Mesa de Ayuda
2. El funcionario autorizado para usar una contraseña guardada en el Tel-Key en una emergencia, es responsable de comunicar al usuario de la misma para que ésta sea

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

sustituida **inmediatamente** después de su uso; máximo hasta las 10 horas de la mañana del siguiente día hábil

3. La solicitud para el uso del Tel - Key debe ser llenada antes de su utilización. Ver **Anexo 4.**

Registro de Uso de Tel - Key

4. El acceso deberá ser siempre de dos personas, debiendo estar formada esta pareja por dos personas titulares o un titular y un suplente, más en ningún caso dos suplentes

El responsable del gavetero, debe presenciar y verificar que se extraiga el sobre que se solicitó, luego deberá firmar la columna de “**entregado por**” del **Anexo 4. Uso de Tel - Key**

8. ANEXOS

ANEXO 1. CUSTODIO DE PASSWORD

| | | |
|---|------------|--------------------------|
| FORMULARIO DE REGISTRO DE CLAVE DE ADMINISTRADOR | | CÓDIGO: ESOF-50 |
| DATOS GENERALES: | | |
| Nombre del responsable: | Apellidos: | FIRMA RESPONSABLE |
| | Nombres: | |
| Nombre de la cuenta: | | |
| Parte de la cuenta: | | |
| Recurso/Sistema: | | |
| Fecha de creación: | | |
| Válida hasta: | | |

----- doblar por esta línea hacia afuera -----

REQUISITOS OBLIGATORIOS DE LA CONTRASEÑA: La clave de Acceso o Contraseña debe cumplir los requisitos siguientes:

- Mínimo 6 caracteres, máximo 16 caracteres
- Debe contener Letras mayúsculas y minúsculas
- Debe contener al menos un número y un carácter especial fácilmente reconocible (por ejemplo \$, *, coma, punto)
- Debe ser diferente del Nombre de la Cuenta
- No debe contener cadenas numéricas o alfabéticas, descendentes o ascendentes
- No debe contener secuencias de disposición de teclas de teclado, descendentes o ascendentes
- No deberá tener caracteres iguales juntos


REGISTRO DE CONTRASEÑA (carácter por carácter):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|---|---|---|---|---|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|-----|
| | | | | | Min | | | | | | | | | | Max |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

INSTRUCCIONES PARA EL ALMACENAJE

1. Doble este formulario en 3 partes y guárdelo en el sobre que será almacenado en el Telkey
2. Círrrelo, firmelo y entréguelo al encargado del Telkey


----- hacia adentro -----

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

ANEXO 2. INVENTARIO TEL-KEY

Inventario Tel - Key

| No. | Reponsable | Descripción – TEL KEY 1 | Tipo | |
|-----|-----------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------|
| | | "Contraseñas" | | |
| 1. | Walter Bustillo | IIS Server Producción (No banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 2. | Ivan Salas | IIS Sever Producción (No banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 3. | Ivan Salas | IIS Sever Producción (No banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 4. | Luis Cardozo | IIS Server Producción (No banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 5. | Walter Bustillo | IIS Server Producción (banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 6. | Ivan Salas | IIS Server Producción (banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 7. | Ivan Salas | IIS Server Producción (banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 8. | Luis Cardozo | IIS Server Producción (banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 9. | Walter Bustillo | SQL Server Producción (No Banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 10. | Ivan Salas | SQL Server Producción (No Banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 11. | Ivan Salas | SQL Server Producción (No Banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 12. | Luis Cardozo | SQL Server Producción (No Banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 13. | Walter Bustillo | ADMIN Servidores (local) | Única | |
| 14. | Walter Bustillo | ADMIN Servidores (Active Directory) | Única | |
| 15. | Walter Bustillo | ADMIN (PC's & Laptops) | Única | |
| 16. | Walter Bustillo | ADMIN (Firewall) | Única | |
| 17. | Walter Bustillo | ADMIN Servidores (PRTG Monitor) | Única | |
| 18. | Walter Bustillo | ADMIN Servidores (Active Directory) | 1º Mitad (compartida) | administrator1 |
| 19. | Luis Cardozo | ADMIN Servidores (Active Directory) | 2º Mitad (compartida) | administrator1 |
| 20. | Walter Bustillo | ADMIN (Firewall) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 21. | Luis Cardozo | ADMIN (Firewall) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 22. | Walter Bustillo | SA SQL Server | Única | |
| 23. | Ivan Salas | Certificación | 1º Mitad (compartida) | pas_test_1 |
| 24. | Luis Cardozo | Certificación | 2º Mitad (compartida) | pas_test_1 |
| 25. | Walter Bustillo | SQL Server Producción (Banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 26. | Ivan Salas | SQL Server Producción (Banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_1 |
| 27. | Ivan Salas | SQL Server Producción (Banca) | 1º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |
| 28. | Luis Cardozo | SQL Server Producción (Banca) | 2º Mitad (compartida) | pas_prod_2 |


| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

ANEXO 3. LISTADO DE PERSONAL AUTORIZADO AL TEL-KEY

Fecha: ____/____/____

PERSONAL AUTORIZADO TEL - KEY 1

| Nombre y Apellido | Cargo | Firma |
|-------------------|----------------------------|-------|
| Luis Cardozo | Presidente | |
| Iván Salas | Subgerente Software | |
| Walter Bustillo | Subgerente Infraestructura | |
| | | |

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-501 |
| | GESTION DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | VERSIÓN: 1.0 |

ANEXO 4. REGISTRO DE USO TEL-KEY

|  | | | | | | |
|---|-------|-------------|-------------|---------------------------------|----------------|-------|
| FORM. ESOF - 13 | | | | | | |
| REGISTRO DE USO TELKEY | | | | | | |
| Responsable: | | | | Registro de Bitácora N°: | | |
| Descripción Acceso: | | | | Fecha de entrega: | | |
| <i>Registro de utilización de Tel Key</i> | | | | | | |
| N° | Fecha | Descripción | Solicitante | Hora Inicio | Entregado por: | Firma |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |