	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PIT-01  Revisión N°: 01
	Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	

## Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	01

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la creación, mantenimiento y eliminación de usuarios, así como de revocación de privilegios o asignación de nuevos privilegios para todos los sistemas de gestión de información que competan para las actividades relacionadas al cargo de los usuarios. Estos sistemas son: CerNet, gSuite, vTiger, Alegra, Cercal Academy, plataforma de informes de aire y System MAWAT.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. Todos los colaboradores que requieran acceso a sistemas informáticos ya sea al integrarse a Cercal como colaborador de nuevo ingreso o bien, debido a una promoción laboral a un cargo en el que se requiera acceso a dichos sistemas.

2.2. Este procedimiento también contempla permisos temporales tanto a proveedores como a clientes que requieran acceso a los sistemas informáticos de Cercal.

2.3. Se incluyen también los colaboradores o proveedores que dejaron de prestar servicios a Cercal y, por ende, son considerados en el procedimiento de revocación de acceso a los sistemas informáticos de Cercal.

## 3. RESPONSABILIDADES

3.1. Selection Analyst es responsable de notificar oportunamente al departamento IT el ingreso de nuevos colaboradores a Cercal, indicando en una ficha de personal SGC-DA-19 al menos los siguientes datos:

- Nombre completo
- Rut
- Cargo a ejercer
- Departamento al que ingresa
- Fecha de ingreso

3.2. Selection Analyst deberá notificar oportunamente al departamento IT los cambios de cargo de colaboradores, así como también las desvinculaciones de estos con Cercal, con el propósito de aplicar en tiempo y forma la modificación de privilegios o la revocación de estos mismos.

3.3. Los colaboradores deberán notificar a su mando inmediato y al departamento de informática el acceso a los sistemas informáticos requeridos por parte de un proveedor o cliente, así mismo estos usuarios deberán de ser notificados sobre las medidas de seguridad

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

establecidas en la sección 11,1 “Administración de accesos del personal de Cercal” de la política de seguridad de la información y, de ser necesario, deberán firmar el acuerdo de confidencialidad de Cercal.

3.4. Los Chiefs, Heads y el departamento IT están sometidos a cumplir con el punto 3.2 de la política de seguridad de la información al contratar los servicios de un tercero y que éste requiera el acceso a los sistemas informáticos de Cercal.

3.5. El departamento IT es responsable de generar y/o entregar oportunamente los accesos y/o equipos informáticos necesarios a los colaboradores de nuevo ingreso para el desarrollo óptimo de sus actividades. Para tal motivo considerar el anexo 1: Matriz de accesos por cargo y el anexo 3: Matriz de acceso a carpetas por cargo.

3.6. Es obligación del departamento IT revocar accesos a aquellos colaboradores desvinculados de Cercal en la brevedad de que haya sido notificada dicha desvinculación.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

##### **4.1. Proceso de notificación de ingreso de nuevos colaboradores a Cercal**

4.1.1. Una vez se haya realizado la contratación de un nuevo colaborador para Cercal, el Selection Analyst deberá notificar mediante una ficha de ingreso al departamento de informática y al mando directo de dicho colaborador.

4.1.2. El departamento IT asignará como dispositivo inicial un computador al colaborador de nuevo ingreso, las características del equipo se definen en la matriz de asignación de equipos por cargo SGC-DIT-04.

4.1.3. De ser requerido, el mando directo del nuevo colaborador deberá notificar al departamento IT si el colaborador requerirá dispositivos adicionales tales como teléfono y Tablet o bien si no habrá asignación de dispositivos informáticos.

4.1.4. De ser necesario, el mando directo solicitará al departamento IT la implementación del puesto de trabajo que requerirá dicho colaborador para poder desempeñar de forma normal las actividades acordes a su cargo.

4.1.5. El departamento IT, una vez recibida la ficha de personal SGC-DA-19 y las especificaciones informáticas requeridas, creará los accesos necesarios a los sistemas informáticos con los privilegios adecuados al cargo que ejercerá el nuevo colaborador, basándose en la ficha de personal SGC-DA-19 y en la matriz de acceso por cargo SGC-DIT-03. Así mismo, sí, por

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

indicaciones de la jefatura directa del colaborador, se le asignará un equipo de cómputo, este equipo estará configurado tal como indica la matriz de asignación de equipos por cargo SGC-DIT-04.

4.1.6. El colaborador al que se le haya entregado dispositivos deberá de firmar acta de entrega de activos SGC-DIT-01. El acta deberá de incluir al menos:

- Nombre de receptor
- Nombre de personal que entrega
- Fecha de recepción
- Características de los dispositivos (Marca, modelo, serie, estado físico y periféricos).

4.1.7. Si al nuevo colaborador se le entregaron equipos informáticos, el departamento IT deberá actualizar en el inventario de activos informáticos en CRM Vtiger los datos del nuevo colaborador y el o los equipos que se le asignan.

4.1.8. El colaborador, una vez haya recibido su equipo y sus claves de acceso a los sistemas, deberá realizar el cambio pertinente de contraseñas por contraseñas personalizadas, tal como especifica el punto 11.2 de la política de seguridad de la información. Así mismo, el colaborador deberá dar el visto bueno de la funcionalidad de todo lo que se le haya entregado y de notificar cualquier anomalía detectada.

4.1.9. El colaborador será responsable del o los equipos asignados a él y cualquier falla o anomalía detectada deberá ser notificada oportunamente a su jefatura directa o al departamento de informática. Las fallas de los equipos informáticos provocadas por un mal uso o maltrato del equipo serán sancionadas tal como indique el reglamento interno de Cercal.

#### **4.2. Proceso de notificación de cambios de puesto por promoción interna**

4.2.1. Selection Analyst deberá notificar oportunamente por correo electrónico al departamento IT, el cambio de puesto de un colaborador debido a una promoción laboral. En el correo debe de especificarse al menos: El nombre del colaborador, cargo anterior, cargo nuevo y fecha de inicio de actividades en el nuevo cargo.

4.2.2. El departamento IT modificará el perfil de privilegios requeridos en los sistemas de información para la realización normal de las actividades del nuevo cargo laboral del colaborador promocionado en base a la matriz de acceso por cargo SGC-DIT-03.

4.2.3. El departamento IT deberá notificar tanto al colaborador como a su mando directo de manera oportuna, los cambios realizados en su perfil de privilegios y, así mismo, el colaborador

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

deberá dar el visto bueno de dichos cambios. De ser requerido, el colaborador deberá notificar a su mando directo o al departamento de IT cualquier anomalía detectada durante el proceso o después de este proceso con respecto a sus privilegios de acceso.

4.2.4. De ser requerido, el departamento de informática entregará equipos informáticos que el colaborador requiera para la realización normal de sus actividades, registrando en el inventario de activos informáticos los datos del colaborador y el o los equipos asignados.

#### **4.3. Acceso de terceros a los sistemas informáticos de Cercal**

4.3.1. Solo tendrán acceso a los sistemas informáticos de Cercal aquellos proveedores cuyas actividades requieran acceso a dichos sistemas.

4.3.2. Para que un proveedor pueda acceder a los sistemas de Cercal debe haber primero un acuerdo de confidencialidad y un contrato que contemple los puntos 6.2 y 6.3 de la Política de Seguridad de la Información. Así mismo el proveedor deberá de conocer las políticas de la seguridad de la información y las sanciones en las que puede incurrir en caso de no cumplir con esta, el acuerdo de confidencialidad y/o el contrato pactado en lo que a seguridad de la información respecta.

4.3.3. Una vez concluidas las actividades del proveedor con Cercal, todos los accesos y/o privilegios que se le hayan asignado deberán ser revocados por el departamento IT.

#### **4.4. Revocación de accesos y privilegios a usuarios por desvinculación**

4.4.1. Selection Analyst deberá notificar oportunamente por correo electrónico la desvinculación de un colaborador al departamento IT Incluyendo al menos: Nombre del colaborador, cargo y fecha de desvinculación.

4.4.2. El departamento IT revocará todo acceso que dicho colaborador haya tenido a los sistemas informáticos durante la prestación de servicios a Cercal.

4.4.3. El colaborador deberá entregar en condiciones de funcionalidad la computadora, periféricos y cualquier otro dispositivo informático que se le haya asignado.

4.4.4. Cualquier imperfecto o la pérdida de dicho equipo que no haya sido reportado durante el tiempo que prestó servicios será considerado como mal uso del equipo y se aplicará la sanción que competa en el reglamento interno de Cercal. (daños)

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

4.4.5.El departamento IT deberá hacer firmar al colaborador un acta de devolución de activos SGC-DIT-02 donde se detalla los dispositivos devueltos, periféricos y las condiciones de estos, considerando al menos los siguientes datos:

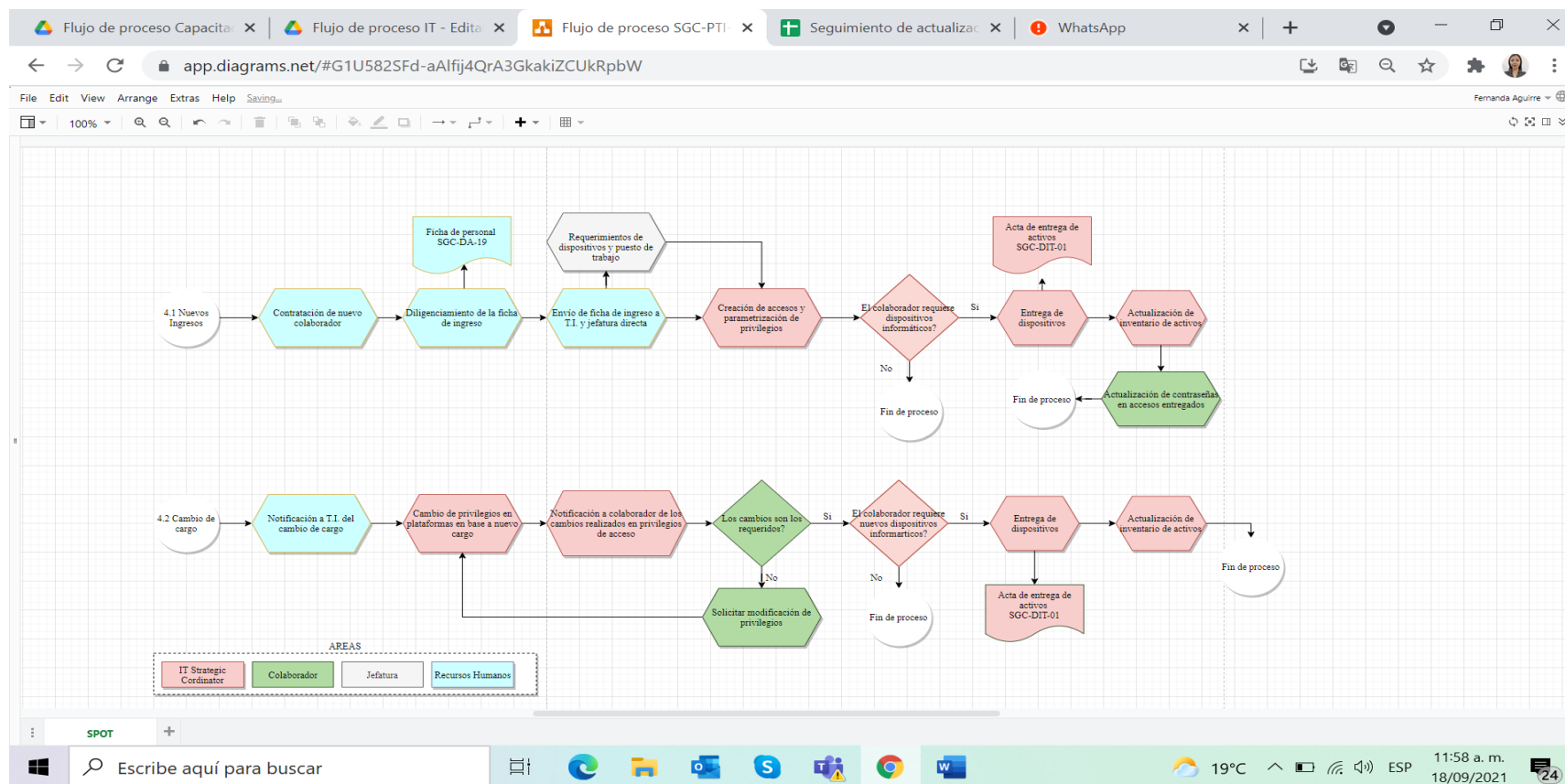
- Número de serie
- Marca
- Modelo
- Estado al entregar
- Fecha de recepción
- Nombre y firma de T.I y del colaborador desvinculado.

4.4.6.En caso de que el colaborador no entregue los dispositivos al finalizar la relación laboral o bien, entregarlos con desperfectos físicos que inhabiliten su correcto funcionamiento, el departamento IT deberá de reportar al analista de talento para determinar la acción a llevar a cabo en base al reglamento interno de Cercal. (daños a la propiedad).

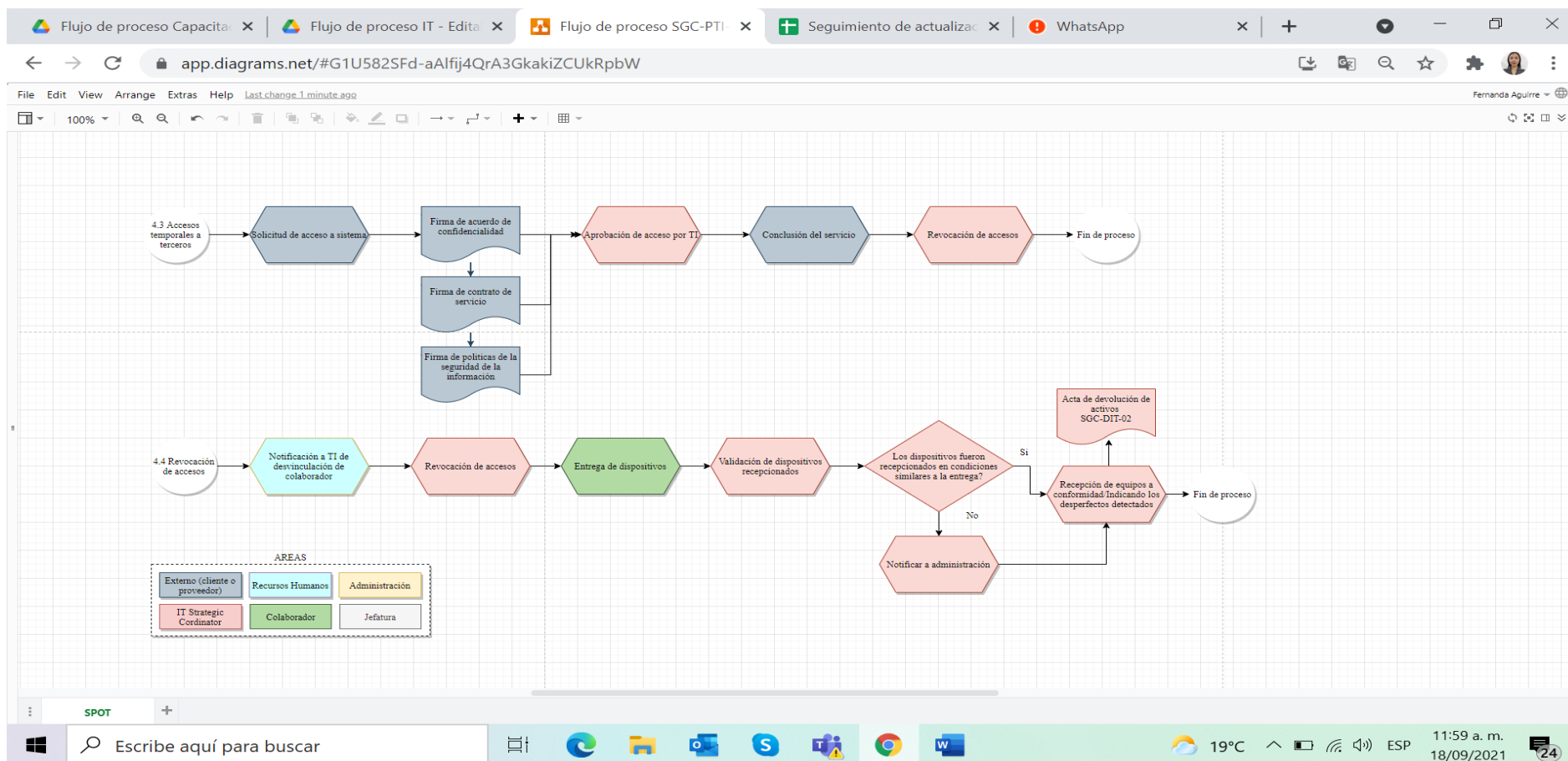
4.4.7.El departamento IT deberá actualizar su inventario de activos informáticos en CRM Vtiger, especificando en observaciones cualquier anomalía detectada en el/los dispositivos informáticos.

Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

## 5. FLUJO DE PROCESO



Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01





Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	
Código: SGC-PIT-01	Revisión N°: 01

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Control De Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
23/12/2019	Rev. 00	- Creación del Documento
09/07/2021	Rev. 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de logo y fuente.</li> <li>- Inclusión de los numerales específicos de las políticas de la seguridad de información que se hace referencia en el punto 3.3 y del reglamento interno del trabajo en 4.1 y 4.4.</li> <li>- Adición de flujo de proceso.</li> </ul>