

	Gestión de Recursos Tecnológicos	CÓDIGO: RT-P09
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2019-11-07

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la creación, deshabilitación y activación de cuentas de usuarios de los Senadores, funcionarios de planta, UTL, contratistas, practicantes judicantes, terceros y oficinas, que usan los aplicativos y servicios tecnológicos del Senado de la República.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado para la creación, deshabilitación y activación de cuentas de usuario de los funcionarios del Senado de la República que hagan uso de los sistemas de información. Comienza con la solicitud de creación, deshabilitación o activación y finaliza con el cierre del requerimiento en la herramienta de gestión.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Activo:^[1] en relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, documentos, personas, entre otros) que tenga valor para la organización.

Activar o Habilitar: proceso por el cual se concede acceso de un usuario a los sistemas de información y equipos de cómputo del Senado de la República. Esto incluye el acceso a la red Institucional y correo del Senado.

Aplicación: es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Aranda: solución de software licenciado que permite un manejo eficiente en los procesos de soporte gestión y resolución de los servicios de soporte asociados a la infraestructura tecnológica de su organización.

Contraseña: conjunto de caracteres que permite el acceso de un usuario a un recurso informático.

Correo Electrónico: es un servicio de TI que permite el envío y recepción de información electrónica.

Credencial: conjunto de usuario (user id o login) y clave que es asignado únicamente a un funcionario, contratista, pasante o proveedor sobre determinado sistema de información o aplicativo; su uso es único y exclusivo del mismo con la debida responsabilidad por su cuidado y divulgación.

Cuenta: es la identificación única que se da a un usuario para el acceso a aplicativos y servicios de informática con unos permisos establecidos, según lo apruebe el Jefe de dependencia, según el caso.

Deshabilitar o Inactivar: proceso por el cual se restringe el acceso de un usuario a los sistemas de información y equipos de cómputo de la Entidad por determinado periodo. Esto incluye el acceso a la red Institucional y correo del Senado.

Directorio Activo:^[2] es el término que usa Microsoft para referirse a la implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores, donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

Kactus: sistema que apoya el proceso de liquidación y nomina, personal administrativo, (personal de planta, UTL y contratistas).

Seguridad de la Información:^[3] preservación de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Recursos tecnológicos: son aquellos componentes de hardware y software tales como: servidores (de aplicaciones y de servicios de red), estaciones de trabajo, equipos portátiles, dispositivos de comunicaciones y de seguridad, servicios de

red de datos y bases de datos, entre otros, los cuales tienen como finalidad apoyar las tareas administrativas necesarias para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo al interior de la Entidad.

Servicios Informáticos: herramientas tecnológicas a los que un usuario puede acceder mediante la cuenta asignada.

Usuario: cualquier persona (empleado o no) que haga uso de los servicios informáticos proporcionados por el Senado de la República, tales como equipos de cómputo, sistemas de información, redes de telemática.

[1] Norma Técnica Colombiana NTC/ISO 2000:2011 Gestionando la Calidad de sus Servicios TI.

[2] https://es.wikipedia.org/wiki/Active_Directory

[3] Norma Técnica Colombiana NTC/ISO 27001:2013 Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Pág. 23

4. RESPONSABLES

1. **Jefe División de Planeación y Sistemas:** es responsable de supervisar las actividades del procedimiento y realizar la toma de decisiones.
2. **Coordinador de Sistemas:** rol ejercido por el Asesor II de la División de Planeación y Sistemas, quien se encargará de coordinar el equipo de apoyo de profesionales y técnicos de sistemas para que se cumplan los objetivos y alcance de este procedimiento.
3. **Administrador de Servicio:** rol ejercido por profesionales o técnicos de apoyo de la División de Planeación y Sistemas quienes se encargaran de administrar y monitorear el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos que tienen a su cargo.

5. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento aplica para la creación, deshabilitación y activación de cuentas de usuario de todos los funcionarios del Senado de la República.

Tipos de Cuentas: Las cuentas institucionales que se requieren crear para Oficinas, Senadores, funcionarios y contratistas de la entidad son las siguientes:

- a. Directorio activo
- b. Correo Electrónico
- c. Sistemas de información.

Creación de Cuentas: La creación de las cuentas descritas se realizarán por parte de la División de Planeación y Sistemas previo envío de la solicitud o de acuerdo a las siguientes condiciones:

Funcionarios de Planta, Senadores y UTL: Una vez posesionado el funcionario y diligenciada la información en la herramienta de gestión de talento humano, este enviará automáticamente una notificación al correo helpdesk@senado.gov.co, con la información para la creación del usuario en directorio activo.

Para Contratistas, practicantes y Judicantes: Los Senadores, Jefes del área administrativa, jefes del área Legislativa o Coordinadores, pueden solicitar la creación, deshabilitación y activación de cuentas de usuarios mediante solicitud realizada a la mesa de servicios o envío al correo helpdesk@senado.gov.co adjuntando: Contrato, Resolución o Acto administrativo.

Criterios para la creación de Cuentas:

- Revisar que el usuario solicitado no exista en el directorio activo; de ser así, este será habilitado nuevamente.
- Para asignar el nombre de cuenta se debe realizar de la siguiente manera: El primer nombre, seguido de punto, seguido del primer apellido. Ejemplo María José Pérez Castillo (Maria.perez)
- Si la cuenta que se crea ya existe, se asigna la letra del segundo nombre al pie del primer nombre, seguido de punto, seguido del primer apellido. Ejemplo María José Pérez Castillo (Mariaj.perez) Si el usuario no tiene segundo nombre se asigna al apellido la primera letra del segundo apellido. Ejemplo María Pérez Castillo (maria.perezc)
- Si la cuenta a crear solo tiene un nombre y un apellido y ya existe se añadirá un número la final del apellido ejemplo María Pérez (maria.perez1)
- Las cuentas no contendrán caracteres especiales ni espacios en blanco en su estructura.

Deshabilitación de Cuentas: Las cuentas de usuario serán deshabilitadas teniendo en cuenta lo siguiente:

- Funcionarios de Planta, Senadores y UTI: El Jefe de la Sección de Registro y Control envía listado al correo electrónico helpdesk@senado.gov.co, de los funcionarios que fueron retirados de la entidad, con la fecha a partir de la cual se realizó el retiro. Para su respectiva deshabilitación.
- Contratistas, practicantes y judicantes: Estas cuentas se deshabilitarán automáticamente de acuerdo a la fecha de vencimiento del contrato del usuario, que fueron configuradas al momento de la creación de la cuenta o por solicitud del supervisor del contrato.
- Todas las cuentas se deshabilitarán quince días después de la firma del Paz y Salvo.

Activación de Cuentas: Las cuentas de usuario serán activadas teniendo en cuenta lo siguiente:

Contratistas: Se le activará la cuenta cuando se realice adición al contrato, por solicitud del supervisor de contrato a la mesa de servicios o envío al correo helpdesk@senado.gov.co adjuntando: Adición del Contrato.

- **Lineamientos de control de acceso.** Para conocer los criterios definidos por el Senado de la República en el acceso a los diferentes sistemas de información y servicios informáticos, se debe consultar el documento anexo a este procedimiento denominado, Lineamientos de control de acceso.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

CREACIÓN, DESHABILITACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTAS			
No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p>SOLICITAR LA CREACIÓN, DESHABILITACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE USUARIO.</p> <p>Las solicitudes pueden ser reportadas a través de los medios de contacto establecidos para la Mesa de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono (Ext. 3030) • Correo electrónico (helpdesk@senado.gov.co) 	<p>Senadores, Jefes del área administrativa, jefes del área Legislativa o Coordinadores</p>	<p>Herramienta de Gestión de mesa de servicios</p> <p>Correo electrónico (helpdesk@senado.gov.co)</p>
2	<p>REGISTRAR LA SOLICITUD DEL USUARIO</p> <p>El técnico de la mesa de ayuda registra la solicitud del usuario en la herramienta de gestión y genera un número de caso</p> <p>Ver RT-Pr01 procedimiento soporte técnico y atención de servicios</p> <p>Nota: En caso de no contar con Mesa de servicios, esta actividad será asumida por el personal de apoyo que designe la jefatura de la División de Planeación de Sistemas.</p>	<p>Técnico a cargo de la Mesa de servicios</p>	<p>Herramienta de Gestión</p>

3	<p>ATENDER SOLICITUD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SI la solicitud es crear cuenta en Directorio Activo pasar al Numeral 3. 2. SI la solicitud es crear correo electrónico pasar al numeral 4. 3. SI la solicitud es crear cuenta en aplicaciones, pasar al numeral 5 4. SI la solicitud es deshabilitar usuario pasar al numeral 6 5. SI la solicitud es habilitar Usuario de aplicación pasar al numeral 10 <p>Si en cualquiera de estas solicitudes si no está creado el usuario en directorio activo, primero se realizará la actividad 3.</p>	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión
4	<p>Crear Usuario</p> <p>Crear Cuenta Directorio Activo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir consola de usuarios Directorio Activo 2. Seleccionar la unidad organizacional correspondiente. 3. Crear Nuevo Usuario, Llenar los campos con los datos requeridos, asignar contraseña genérica y finalizar. 4. Completar datos en propiedades, y vincular usuario al grupo (Darumasincronizacion), SI se requiere crear correo completar la información en el campo correo electrónico, pasar al Numeral 4. 5. aplicar y aceptar. 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión
5	<p>Crear Correo Electrónico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al panel de administración de Correo 2. Seleccionar Usuarios (Añadir o Gestionar Usuarios) 3. Llenar los campo requeridos 4. Asignar Contraseña Genérica 5. Añadir Usuario nuevo 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Panel de Administración Correo
6	<p>Crear Usuario en Aplicación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la aplicación requerida 2. Crear Usuario o Vincular usuario D.A Dar permisos según perfil 3. Aplicar y aceptar 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Panel de Administración Aplicación

7	<p>Deshabilitar Usuario</p> <p>Directorio Activo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al Directorio activo 2. Buscar Usuario (Nombre usuario) 3. Seleccionar Usuario, dar click derecho y seleccionar (Deshabilitar) 4. Sacar al usuario de los grupos en los que se encuentre vinculado y mover a la Carpeta Deshabilitados. SI tiene asignado cuenta de correo electrónico pasar al Numeral 7, SI tiene usuario en aplicaciones pasar al numeral 8. 5. Aplicar y Aceptar. 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Directorio Activo
8	<p>Eliminación Correo Electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al panel de administración de correo 2. Buscar usuario 3. Seleccionar usuario 4. Delegar información del Correo a la cuenta admin.correo@senado.gov.co 5. Eliminar Usuario. 6. Aplicar 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Panel de Administración Correo
9	<p>Eliminar cuenta aplicaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la aplicación requerida 2. Seleccionar Usuario 3. Quitar Roles y permisos 4. Desvincular usuario 5. Aplicar y Aceptar 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Panel de Administración Aplicación
10	<p>Habilitar Usuario</p> <p>Directorio Activo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al Directorio activo 2. Buscar Usuario 3. Habilitar Usuario 4. Mover usuario a la Unidad Organizacional Correspondiente, SI requiere cuenta de correo electrónico pasar al Numeral 3, 5. Restablecer Contraseña 6. Aplicar y Aceptar 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Directorio Activo
11	<p>Habilitar Usuario en Aplicaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la aplicación requerida 2. Seleccionar Usuario 3. Habilitar Usuario 4. Asignar Roles y permisos 5. Aplicar y Aceptar 	Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División	Herramienta de Gestión Panel de Administración Aplicación

12	<p>DOCUMENTAR SOLUCIÓN</p> <p>Mediante Herramienta de Gestión de la mesa de servicios, se documenta la solución a la solicitud y se dan las indicaciones necesarias.</p>	<p>Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División</p>	<p>Herramienta de Gestión</p>
13	<p>CERRAR EL REQUERIMIENTO</p> <p>La solicitud se debe cerrar a través de la herramienta de mesa de servicios, indicando la información asociada al requerimiento.</p>	<p>Administrador del Servicio o personal de apoyo designado por la Jefatura de la División</p>	<p>Herramienta de Gestión</p>

7. PUNTOS DE CONTROL

Verificación de la existencia de contrato vigente o acto administrativo, para la creación de Usuarios: Contratistas, Pasantes y Judicantes.

Parametrización del Directorio activo, para la deshabilitación de las cuentas, quince días después de la finalización del contrato.

Verificación semestral de las cuentas de usuarios, que se encuentran con más de dos meses de inactividad, para su traslado a la carpeta de Deshabilitados.

8. BASE LEGAL

N/A

9. ANEXOS

Documento Lineamientos de Control de Acceso.

10. FORMATOS

RT-Fr08 Formato personal autorizado ingreso áreas seguras

RT-Fr09 Formato personal no autorizado ingreso áreas seguras

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

RT-Pr01 Procedimiento soporte técnico y atención a servicios.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 2// FV. 7 de noviembre de 2019

Cambios:

Condiciones General: Se le Modifico el Procedimiento Gestión y Administración de cuentas institucionales para incluir el

documento: Lineamientos de control de acceso.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-07

- Ver. 001// Rev. 2// FV. 12 de julio de 2019

Cambios:

Se creo la versión No 001

Justificación:

Responsable: Andres Felipe Olarte Reales

Fecha: 2019-07-24

Control de Cambios

- Ver. 001// FV. 12 de julio de 2019

Cambios:

Se creo la versión No 001

Justificación:

Responsable: Andres Felipe Olarte Reales

Fecha: 2019-07-24

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yuli Vargas Castillo	Nombre: Diana Rocio Arango	Nombre: Grupo Evaluador de Documentos SGC.
Cargo: Contratista DPS	Cargo: Jefe División Planeación y Sistemas	No. Acta y Fecha: Acta No 191 del 31 de octubre de 2019.

Por favor describa las actividades del documento aquí