

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
6. GLOSARIO	3
7. DESCRIPCIÓN	3
7.1 Pasos para solicitud de usuario	4
7.2 Consideraciones Generales	7

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes relacionadas con la creación de usuarios por ingreso, activación y/o deshabilitación en los sistemas de operación existentes y administrados por el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4, por medio de la definición de lineamientos que permitan atender lo establecido en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información y el Procedimiento de Gestión y Administración de Usuarios de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad de solicitud, actualización o depuración de usuarios, continua con el establecimiento de lineamientos generales para el manejo de usuarios y requisitos mínimos para su actualización, asignación o inhabilitación y termina con la prueba funcional de activación o desactivación.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable en el proceso de Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias y Gestión de Emergencias y a todos aquellos usuarios de planta, agencias o entidades vinculadas con la atención de emergencias, contratista y/o cualquier tipo de vinculación contractual sostenida con el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4, quienes para el cumplimiento de sus funciones requieren acceso a alguno o varios de los sistemas de información.

4. NORMATIVIDAD

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.sci.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación de la Información, debidamente diligenciado F-GH-807

Formato Solicitud de Administración de Usuarios F-GT-285

Formato Control de Retiro Para Contratistas de Prestación de Servicios F-GCT-1144

Manual de Seguridad y Privacidad de la Información MA-GT-01

Procedimiento Gestión y Administración de Usuarios PD-GT-8.

6. GLOSARIO

Mesa de servicios: punto único de contacto donde se reciben y gestionan los requerimientos de TI de funcionarios y contratistas sobre las soluciones tecnológicas de la Entidad.

Seguridad de la información: conjunto de prácticas, políticas, y tecnologías destinadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y la información, ya sea en formato físico o digital. Su objetivo principal es garantizar que la información esté protegida contra accesos no autorizados, alteraciones indebidas, pérdida o destrucción.

Sistemas de información: es un conjunto organizado de datos, operaciones y transacciones que interactúan para el almacenamiento y procesamiento de la información que, a su vez, requiere la interacción de uno o más activos de información para efectuar sus tareas.

Sistemas operacionales: conjuntos de procesos, recursos y tecnologías que permiten la gestión, coordinación y respuesta ante situaciones críticas.

Usuario: funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que utiliza los sistemas de información operacionales del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4.

Usuario de un sistema: individuo que interactúa con un sistema informático o software para utilizar sus recursos, funciones o servicios, ya sea de manera directa o indirecta.

7. DESCRIPCIÓN

Para la gestión de usuarios de los sistemas propios de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia administrados por la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información, se deberá aplicar lo contenido en el procedimiento Gestión y Administración de Usuarios PD-GT-8.

Sin embargo, para los sistemas operacionales del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4, que comprenden VESTA, PREMIER-ONE, los requeridos para videovigilancia, LPR, el subcomponente de radiocomunicación y otros sistemas asociados a la operación NUSE, la creación, gestión y administración de usuarios es responsabilidad del operador tecnológico, bajo los lineamientos establecidos en el presente documento, para dicha creación:

7.1 Pasos para solicitud de usuario

Para la gestión de usuarios en sistemas distintos al componente NUSE, la solicitud deberá realizarse mediante correo electrónico dirigido al Responsable que actúe como Oficial de Seguridad del C4 o a la persona designada como su apoyo. El mensaje debe incluir:

- La justificación de la solicitud.
- El formato F-GH-807: Compromiso de Confidencialidad y No Divulgación de la Información, debidamente diligenciado.
- El formato F-GT-285: Solicitud de Administración de Usuarios, firmado por el solicitante y teniendo presente que el campo correspondiente a la firma del Director o Jefe deberá corresponder a la del jefe inmediato en el caso de empleados de planta o el supervisor del contrato, en el caso de contratistas.

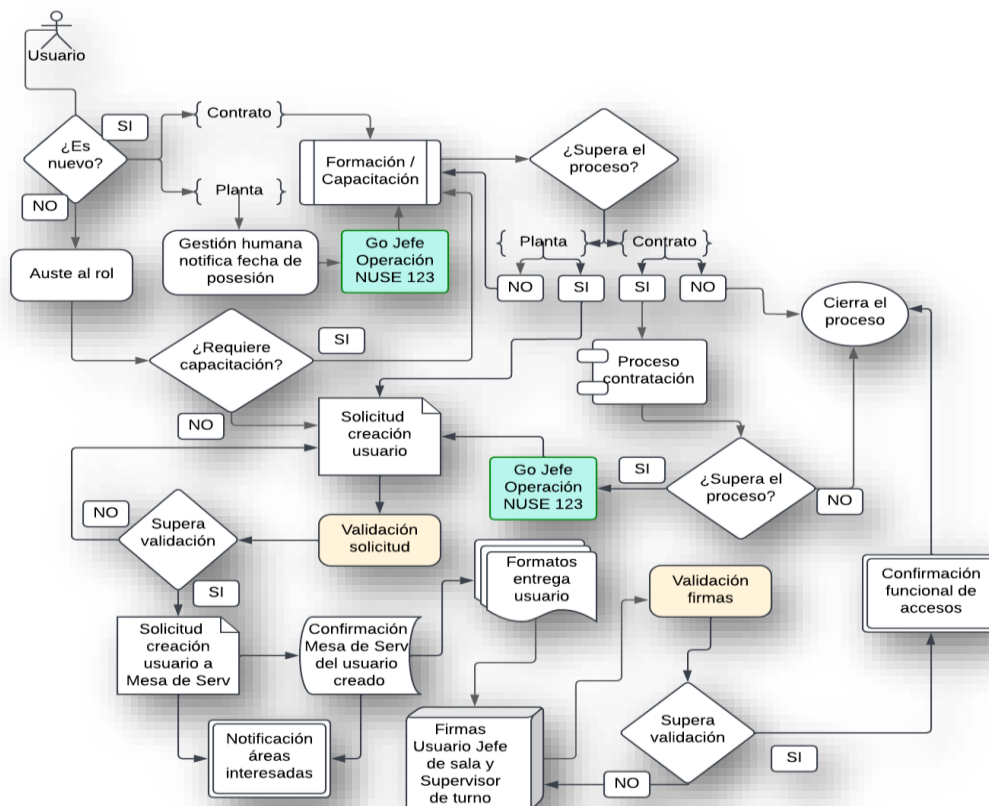
Para las solicitudes de usuarios asociadas al componente NUSE, se deben seguir los siguientes pasos:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CARGO DEL RESPONSABLE
1	Identificación del requerimiento	Debe establecerse en primera instancia si es un usuario nuevo, de ser positivo, se debe definir si es por contrato o funcionario de planta, en caso negativo y es un usuario que ya existe en el sistema, diríjase al numeral 5.	Capacitador
2	Notificación ingreso usuarios de planta	En el caso de los usuarios de planta, el equipo de Gestión Humana C4 debe notificar al Líder de Operaciones, la fecha de posesión del cargo y así incluirlo en el ciclo de capacitación.	Equipo de Gestión Humana
3	Ejercicio de capacitación y contratación	Para usuarios de contrato, el proceso de asignación de usuario inicia una vez culminen la capacitación y superen el proceso de contratación. Esto ocurre cuando se envía correo de notificación al Líder de Operaciones o quien haga sus veces, con el listado del personal de contrato.	Equipo de Gestión Humana
4	Punto de control: Visto Bueno Líder de Operaciones	El Líder de Operaciones o quien se designe como apoyo, debe conocer tanto el personal de planta que ingresa y los de contrato que superen los dos filtros y así autorizar el inicio del paso a la solicitud de creación de usuarios. Este paso se encuentra contemplado como un primer punto de control.	Líder de Operación o quien se designe como apoyo
5	Ajuste del rol	En el caso de no ser un usuario nuevo, se manejará como ajuste, cambio o asignación de rol del usuario. En este paso pueden verse involucrados varios responsables.	Jefe de Sala Supervisor de Turno Líder de Monitoreo Líder de Seguimiento
6	Determinar si requiere capacitación	El ajuste al rol puede ser solicitado por el Supervisor de Turno, o por el Líder de Monitoreo o el Líder de Seguimiento, en cualquiera de los tres casos debe ser	Jefe de Sala Supervisor de Turno Líder de Monitoreo

		respaldado por el Jefe de Sala, esta solicitud debe definir si el usuario requiere capacitación o reentrenamiento. Esto se formaliza con un correo de solicitud de ajuste al rol dirigido al responsable que ejerce como oficial de seguridad C4 y a quien ha sido designado como apoyo. En caso de ser negativa la validación, diríjase al paso No. 9.	Líder de Seguimiento
7	Formación y Capacitación	En el caso de ser un usuario nuevo o requerir actualización debe asistir a los cursos de formación y capacitación sobre los temas de conocimiento para la operación de los sistemas propios del C4. El equipo de capacitación enviará correo de la superación de la capacitación realizada.	Usuario
8	Solicitud creación usuario	La solicitud de creación de usuarios se plantea en tres escenarios: 1. Usuarios de planta con el visto bueno del Líder de Operaciones, 2. Usuarios de contrato que superen el proceso de capacitación, contratación y cuenten con el visto bueno del Líder de Operaciones, 3. Usuarios que no son nuevos y no requieren capacitación. En los tres escenarios es el capacitador quien hace la solicitud. La solicitud de creación de usuario debe ser dirigida por correo únicamente al responsable que ejerce como Oficial de seguridad del C4 y a quien se designe como apoyo, para validar el cumplimiento de requisitos; se realizará a través del formato interno "Solicitud de Requerimiento" diseñado por el Operador Tecnológico, tal como se observa en el Anexo 1 Formato NUSE-PR-004.	Capitador
9	Punto de control: Validación solicitud	La solicitud debe ser analizada por el responsable que ejerce como Oficial de seguridad del C4 o quien se designe como apoyo, a fin de validar el diligenciamiento del formato y revisión de requisitos.	Responsable que ejerce como Oficial seguridad C4 o quien se designe como apoyo
10	Validar si supera la revisión	Superado el proceso de revisión, el responsable que ejerce como Oficial de seguridad C4 o quien se designe como apoyo, envía a la mesa de servicios del operador tecnológico contratado, con copia al correo del usuario brindado, al área de operaciones (líder y equipo técnico de operación) y al equipo de datos, la solicitud de creación con el formato diligenciado; en caso de no cumplir el requerimiento, se regresa para subsanar.	Responsable que ejerce como Oficial seguridad C4 o quien se designe como apoyo
11	Confirmación de creación de usuario	En respuesta de confirmación de la creación del usuario, la mesa de servicios del operador tecnológico contratado debe contestar a los correos enviados, el nombre del usuario creado a fin de realizar los documentos de entrega.	Mesa de servicios del operador tecnológico contratado
12	Diligenciamiento de formatos	Con el nombre del usuario creado, se procederá a diligenciar el formato de entrega de usuario y confidencialidad de la información.	Responsable que ejerce como Oficial seguridad C4 o quien

			se designe como apoyo
13	Solicitud de firmas	Envío por correo de los documentos, al Usuario, el Jefe de Sala y el Supervisor de Turno, para las debidas firmas.	Responsable que ejerce como Oficial seguridad C4 o quien se designe como apoyo
14	Validación de cumplimiento de firmas	El responsable que ejerce como Oficial de seguridad C4 o quien se designen como apoyo debe validar que la documentación este debidamente firmada por todas las partes. En caso de no contar con la documentación o firmas, se regresará de nuevo el correo para corrección.	Responsable que ejerce como Oficial seguridad C4 o quien se designe como apoyo
15	Cierre de actividades	El proceso cierra con la confirmación funcional por parte del usuario, sobre los accesos configurados.	Usuario

Esquema general de los pasos descritos previamente:



Fuente. Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4

Los pasos resaltados con color obedecen a puntos de control incluidos dentro del proceso, a fin de fortalecer la Seguridad de la Información al respecto de la gestión de usuarios, su control y administración.

Notas aclaratorias:

1. Un ajuste de rol obedece a la modificación de las responsabilidades, tareas, permisos o competencias asociadas a un puesto o función dentro de la operación, esto puede incluir:
 - Adición de roles o permisos
 - Cambio de rol
 - Inactivación del usuario
2. En todos los casos en donde intervenga el Líder de Operaciones este puede ser apoyado por el funcionario que desde la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 se designe para tal función. Actividad que debe ser formalizada ante el operador tecnológico mediante comunicación oficial.
3. En todos los casos en donde intervenga el responsable de ejercer como Oficial de Seguridad C4 podrá ser apoyado por el funcionario que desde la Jefatura del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4 se designe para tal función. Actividad que debe ser formalizada ante el operador tecnológico mediante comunicación oficial.

7.2 Consideraciones Generales

- Para la creación y/o activación de la cuenta de usuario de contratistas se deberá adjuntar la copia del contrato y/o acta de inicio, y para el caso de los funcionarios de planta se debe adjuntar copia de la resolución de nombramiento y/o acta de posesión.
- Es importante resaltar que el Supervisor de turno será quien responda por el manejo que el funcionario o contratista realice con el usuario asignado, y es por esto, que es quien acompaña la firma de los documentos de asignación y entrega; con ello, debe ejercer **control** sobre las novedades administrativas que presente el usuario, a fin de que sean informadas de manera oportuna al responsable de ejercer como Oficial de seguridad del C4 o quien se designe como apoyo, novedades tales como, cambio de sección, vacaciones, permisos y sobre todo los retiros o finalización de contrato; estas novedades deben ser informadas con un plazo no mayor a dos días de ocurrido el hecho. Para los casos en donde se suspende o se retira de la operación un funcionario o contratista, se debe adjuntar firmado por el supervisor del contrato el Formato Control de Retiro para Contratistas de Prestación de Servicios F-GCT-1144 y para los funcionarios de planta el documento Entrega puesto de trabajo servidores públicos F-GH-18, firmado por el superior inmediato; en donde se especifique que no se tienen casos abiertos por parte del usuario y así generar “paz y salvo”.

- Para la creación, activación y/o deshabilitación de usuarios de las agencias o entidades vinculadas con la atención de emergencias, el enlace de cada una de las mismas es el directo responsable del diligenciamiento del formato; así como, el responsable de velar por el control de los usuarios, teniendo que indicar al responsable de ejercer como Oficial de seguridad del C4 o quien se designe como apoyo, en un plazo máximo de dos días las novedades que se puedan presentar con los usuarios, tales como, vacaciones, retiros, excusas de más de 5 días, entre otros.
- Para los efectos de creación de usuarios por parte del operador tecnológico, se debe tener presente que las credenciales correspondan a una única identificación para los sistemas de información y aplicaciones del Centro de Comando, Control y Comunicaciones C4, que permite a los operadores cumplir con las funciones asignadas al cargo. Tener presente que:
 1. Las credenciales de usuario corresponderán al nombre seguido del apellido de este; en caso de contar con usuarios homólogos, se podrá utilizar números luego del apellido para hacer el diferencial entre usuarios. Por ejemplo: juanperez1.
 2. La longitud de los nombres de usuario corresponde a mínimo 10 y máximo 32 caracteres.
 3. Las credenciales de usuario no pueden contener caracteres especiales.
 4. Debe ser único para cada usuario dentro del sistema, en consecuencia, se podrá hacer el uso de números en caso de requerir un diferencial.
 5. Tampoco contener tildes ni letras con virgulilla (~) tal como la ñ.
 6. En cuanto a la gestión de contraseñas, el proveedor tecnológico debe atender lo establecido en el numeral 7.5.12 del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información MA-GT-01, atendiendo lo siguiente:
 - El tiempo de caducidad de las contraseñas será de 30 días
 - La contraseña no contiene el nombre del usuario.
 - Tener una longitud mínima de diez caracteres.
 7. Incluir caracteres que cumplan con las siguientes categorías:
 - Mayúsculas (de la A hasta la Z)
 - Minúsculas (de la a hasta la z)
 - Dígitos de base 10 (del 0 al 9)
 - Caracteres no alfanuméricos (¡, \$, #, %)
 8. Restricción de contraseñas usadas y no reuso.
 9. Bloqueo de cuentas después de 5 intentos de inicio de sesión fallidos.
- La mesa de servicios del operador tecnológico contratado da trámite a cualquier solicitud relacionada con usuarios, única y exclusivamente a través del responsable de ejercer como Oficial de seguridad C4.

Dentro del equipo de operación, se podrá contar con un listado conocido y autorizado por la Líder de Operaciones y el Jefe de sala, en donde se identifiquen aquellos operadores que pueden asumir por temporalidad el rol de Supervisor de estación; esta activación es solicita únicamente

por el Supervisor de turno y no requiere el diligenciamiento del formato de requerimientos, por cuanto ya se tiene identificado y autorizado el permiso de asignación de rol.

Elaboró: Ana Catherine Mariño Rincón – Contratista C4
Fabiola Virgüez Sandoval – Contratista C4

Revisó: Fabio Andrés Albornoz Quintero – Contratista C4
Sady Sofía Moreno Munévar – Contratista C4
Edith Nathalie Romero Barrera – Profesional Universitario
Sandra Milena Martínez Martínez – Contratista C4

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>

ANEXO 1

DILIGENCIAMIENTO FORMATO NUSE-PR-004

Con el ánimo de optimizar las solicitudes de requerimientos de usuario, se deberá diligenciar el formato de referencia, el cual es el definido para la operación en el marco del convenio interadministrativo 561.

CR 8 No 20 56 Piso 7
Bogotá, Colombia
Teléfono: 2422000
Fax: 3363645
Vigilada por la SUPERSERVICIOS No. Único de Registro 3-11001000-2



SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	
FECHA DE SOLICITUD: día de mes del año	
AGENCIA: Administrativo/agencias.	
SOLICITADO POR:	
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO: Descripción detallada de la solicitud con: máquina, nombre completo, cédula y correo corporativo	
ANEXOS: N/A	

EL REQUERIMIENTO ES APROBADO POR (C4)				
Fecha	Nombre (de quien realiza la aprobación)	Firma	Cargo	Aprobado /Observaciones
dd/mm/aaaa	IMPORTANTE	IMPORTANTE	IMPORTANTE	SI

PROBADO EN AMBIENTE TRAINING				
Fecha	Nombre (de quien realiza la prueba)	Firma	Agencia	Aprobado /Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

No obstante, cuando se trate de solicitudes de usuario, se deberá incluir la tabla a continuación descrita, diligenciada en todos sus campos:

Nombres y Apellidos	Identificación	Roles Solicitados	Sistema Requerido	Dependencia	Email	Observación

Esto, con el fin de identificar plenamente al usuario que será creado y/o activado en el sistema.

En la casilla Observación debe mencionarse si es una solicitud para mantener, asignar, desactivar o creación de usuario. Seguido de ello, se debe indicar quien será el Supervisor de Turno del usuario.

Ejemplo:

CR 8 No 20 56 Piso 7
Bogotá, Colombia
Teléfono: 2422000
Fax: 3383845
Vigilada por la SUPERSERVICIOS No. Único de Registro 3-11001000-2



SOLICITUD DE REQUERIMIENTO						
FECHA DE SOLICITUD: día de mes del año						
AGENCIA: Administrativo/agencias.						
SOLICITADO POR:						
DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:						
Se solicita la creación a los siguientes usuarios y la asignación de roles para la SUR. - SALA SOARS						
Nombres y Apellidos	Identificación	Roles Solicitados	Sistema Requerido	Dependencia	email	Observación
Juana Pérez Mora	1234567890	Seguimiento	Reporting Services	Seguimiento C4	Juanperz@yahoo.com	Asignar nuevo rol Supervisor de turno: Juan Méndez
ANEXOS: N/A						

EL REQUERIMIENTO ES APROBADO POR (C4)				
Fecha	Nombre (de quien realiza la aprobación)	Firma	Cargo	Aprobado /Observaciones
09/01/2025	Ana Mariño Rincón	IMPORTANTE	Oficial de Seguridad C4	SI / Por favor remitir correo de confirmación de creación de usuario tanto a la suscrita como al usuario.

PROBADO EN AMBIENTE TRAINING				
Fecha	Nombre (de quien realiza la prueba)	Firma	Agencia	Aprobado /Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

El requerimiento debe ser aprobado y firmado por el Oficial de Seguridad C4, cumpliendo lo establecido previamente en este lineamiento.