



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

PD-GT-8

V.6

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Gestionar la administración de usuarios y acceso seguro en las plataformas y servicios tecnológicos de la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, a través de la mesa de servicio con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
ALCANCE:	Inicia con el análisis de la solicitud, continua con la gestión de cuentas de usuario y finaliza con la documentación y completitud de la solicitud de servicio.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación.</p> <p>AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud.</p> <p>CONFIDENCIALIDAD: Propiedad que garantiza que la información no sea accedida, ni sea revelada a personas, entidades o procesos no autorizados.</p> <p>DISPONIBILIDAD: Principio que garantiza que la información esté accesible y utilizable cuando lo requieran las personas, entidades o procesos autorizados.</p> <p>HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS: Herramienta donde se registra y documenta la información para gestionar los requerimientos de soluciones e infraestructura tecnológica que se realizan a través de la mesa de servicios de TI.</p> <p>INTEGRIDAD: Principio que garantiza que la información sea exacta, coherente y completa desde su creación hasta su destrucción.</p> <p>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.</p>



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

DEFINICIONES

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware y software compatibles en la Entidad.

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.

TICKET: Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.

USUARIO: Funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que utiliza los servicios de TI que presta la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.

VPN: Red Privada Virtual por sus siglas en inglés (Virtual Private Network): establece una conexión protegida al utilizar redes públicas, enmascarando su identidad en línea y cifrando su tráfico en la red.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
Norma Técnica NTC-ISO-IEC 27001	Manual de Seguridad y Privacidad de la Información MA-GT-01. Gestión de Requerimientos de TI PD-GT-1. Formato Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285 Permisos y Navegación Web I-GT-2

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. Toda solicitud sobre gestión de usuarios y/o accesos a las soluciones tecnológicas de la Entidad, debe ser realizada a través de la Mesa de Servicios de acuerdo con el procedimiento PD-GT-1 Gestión de Requerimientos de TI.
2. Las solicitudes de creación de cuentas de usuario y accesos se deben realizar anexando el formato Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285 y debe estar autorizada por los jefes de oficina o directores de área.



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

POLITICAS DE OPERACIÓN

3. Para la creación y/o activación de la cuenta de usuario dominio para el caso 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.
4. Para autenticación de usuarios en las soluciones tecnológicas de la Entidad, las contraseñas de usuario se deben crear de acuerdo a los lineamientos descritos en el Ítem 7.5.12 - Sistema de gestión de contraseñas del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información MA-GT-01.
5. Las solicitudes de acceso mediante VPN deben estar autorizadas por el líder del proceso que hace la solicitud.
6. La responsabilidad de autorizar la instalación de una VPN recae en el profesional de Seguridad de la Información. Este profesional evaluará la viabilidad de la solicitud en función del rol que desempeñará el solicitante.
7. La responsabilidad de crear una VPN recae en el profesional de infraestructura encargado de la infraestructura de seguridad perimetral.
8. La responsabilidad de configurar los equipos de la Entidad para conexión remota y realizar pruebas de acceso con los usuarios recae en el agente de soporte en sitio de la mesa de servicio.
9. La responsabilidad de instalar el cliente VPN en equipos personales recae en el usuario solicitante y dueño del equipo, para esto la mesa de servicio proporciona el manual y archivos necesarios para la configuración, también proporciona el apoyo y orientación en caso de ser necesario.
10. Para los sistemas de información (SISIPEC – LICO – SIRPA – ARGOS) la creación, gestión y administración de usuarios es responsabilidad por parte del área funcional.
11. Para la plataforma tecnológica del NUSE en C4 (VESTA – PREMIERONE), la creación, gestión y administración de usuarios es responsabilidad del operador tecnológico, y se realiza de acuerdo con el documento interno (NUSE-PR-004 Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Servicio) definido para la operación del convenio interadministrativo 561.
12. Para las plataformas tecnológicas de video vigilancia y radiocomunicaciones del C4, la creación, gestión y administración de usuarios se debe realizar a través del formato F-GT-285 – Solicitud Administración de Usuarios, por correo electrónico a la mesa de servicios del operador tecnológico.
13. La mesa de servicios de TI para la aprobación del control de retiro de contratistas y/o funcionarios, gestionará el cierre y/o suspensión de los accesos de usuario de los servicios tecnológicos.
14. Los permisos de navegación web se establecen de acuerdo con lo definido en el instructivo Permisos y Navegación Web I-GT-2.



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1	X	Revisar y analizar solicitud de administración de usuarios	<p>Revisa y analiza la solicitud teniendo en cuenta los datos suministrados por el usuario solicitante, determinando las cuentas requeridas y por cada una asigna una solicitud de servicio en la herramienta de gestión a cada responsable según corresponda.</p> <p>Nota. Cuando se trate de una solicitud de creación usuario, se debe remitir el formato Solicitud de administración de usuarios F-GT-285.</p>	Agente Mesa de Servicio Nivel 1 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	<p>Solicitud (es) Asignada en la herramienta de gestión.</p> <p>Solicitud de administración de usuarios</p>
		¿Qué tipo de solicitud de requiere el usuario?	<p>Solicitud de Bloqueo/desbloqueo usuario de red. Continúa con la actividad 2</p> <p>Crear/Inhabilitar usuario en directorio activo: Continúa con la actividad 3.</p> <p>Crear/Inhabilitar cuenta de correo electrónico: Continúa con la actividad 4.</p> <p>Crear/Inhabilitar usuarios en Sistemas de información: Continúa con la actividad 5.</p> <p>Crear/Inhabilitar, configurar usuario VPN: Continúa con la actividad 6.</p>		
2		Analizar Solicitud Bloqueo / desbloqueo	Realiza gestión de bloqueo / desbloqueo del usuario; de acuerdo con la solicitud del usuario por los canales establecidos.	Técnico Agente mesa de Servicio Nivel 1/ Dirección de Tecnología y	Cuenta de usuario bloqueada o desbloqueada en Directorio Activo



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
				Sistemas de la Información.	
		¿Usuario fue bloqueado / desbloqueado correctamente?	Si: Continúa en la actividad 11. No: Regresa a la actividad 2.		
3		Crear o inhabilitar usuario en el directorio activo	Si es un funcionario o contratista nuevo, crear el usuario en el directorio activo del dominio de la Entidad de tal manera que se pueda asociar a los diferentes servicios de la SDSCJ de acuerdo con la información suministrada en el formato Solicitud de administración de usuarios F-GT-285. En Caso de término laboral del contratista o funcionario inhabilitar el usuario en el directorio activo de la Entidad.	Técnico Agente mesa de Servicio Nivel 1 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Directorio Activo con Cuenta de usuario habilitada o inhabilitada
		¿El usuario fue creado correctamente?	Si: Continúa en la actividad 11. No: Regresa a la actividad 3.		
4		Habilitar / Inhabilitar cuenta de Correo electrónico	Habilita o inhabilita la cuenta de correo electrónico en la herramienta dispuesta para tal fin, de acuerdo con los datos del usuario creado en el directorio activo. En Caso de término laboral del contratista o funcionario inhabilitar el correo electrónico en la plataforma OFFICE365.	Agente Servicios Tecnológicos encargado de Office 365 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Plataforma de office 365 actualizada con cuenta de correo activa o inactiva
		¿El correo Electrónico es habilitado / Inhabilitado correctamente?	Si: Continúa en la actividad 11. No: Regresa a la actividad 4.		



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
5		Crear / Inhabilitar usuarios sistemas de información	<p>Crea cuentas de usuario en cada uno de los sistemas de información solicitados de acuerdo con la información suministrada en el formato Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285.</p> <p>En Caso de término laboral del contratista o funcionario, inhabilitará el acceso de usuarios a los sistemas de información de la Entidad.</p>	Profesional de infraestructura y/o sistemas de Información Nivel 2 o 3 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Cuenta de usuario de sistemas de información activa o inactiva
		¿El usuario fue creado / inhabilitado correctamente?	<p>Si: Continúa en la actividad 11.</p> <p>No: Regresa a la actividad 5.</p>		
6		Analizar solicitud creación usuario VPN	<p>Se realiza un análisis de la solicitud de acceso a servicios internos a través de VPN, la cual debe contar con la autorización previa del líder del proceso.</p> <p>Se determinará la viabilidad de aprobar la solicitud de VPN para la ejecución de las actividades laborales del usuario, teniendo en cuenta el rol que desempeña en la Entidad.</p>	Profesional de Seguridad de la Información / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Solicitud actualizada con la viabilidad en la herramienta de gestión.
		¿El usuario VPN es viabilizado?	<p>Si: Continúa en la siguiente actividad.</p> <p>No: Continúa en actividad 11.</p>		
7		Reasignar solicitud de usuario VPN para acceso a servicios internos.	Se debe escalar el ticket en la herramienta de mesa de servicio al profesional de infraestructura responsable de la infraestructura de seguridad perimetral. Este profesional se encargará de configurar al usuario con los permisos necesarios para la VPN.	Profesional de Seguridad de la Información / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Solicitud reasignada en la herramienta de gestión.



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			Además, es importante indicar en la herramienta de mesa de servicio las condiciones bajo las cuales se aprueba la solicitud desde Seguridad de la Información.		
8		Crear / Inhabilitar usuario VPN para acceso a servicios internos.	<p>Crea o inhabilita el usuario de acuerdo con las indicaciones y permisos autorizados por el Profesional responsable de Seguridad de la Información en la herramienta de administración de conexiones VPN.</p> <p>Una vez creado el usuario VPN se reasigna el ticket al agente de sitio.</p>	Profesional de infraestructura responsable de Seguridad perimetral / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Solicitud actualizada y reasignada en la herramienta de gestión
9		Configurar software cliente VPN a usuario solicitante	Instala cliente VPN en equipo del usuario solicitante de acuerdo con las políticas de operación número 8 y 9 de este procedimiento.	Agente de sitio nivel 2 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Cliente VPN instalado
10	X	Verificar conexión y acceso	Verifica el ingreso y realizar pruebas de conexión a la red interna de la Secretaría de acuerdo con las soluciones tecnológicas a las que solicitó acceso.	Agente de sitio nivel 2 / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Solicitud actualizada en la herramienta de gestión
		¿Instalación cliente VPN exitoso?	Si: Continúa en la siguiente actividad. No: Regresa a la actividad 9.		
11		Completar solicitud de servicio	Documenta detalladamente cómo se gestionó la solicitud y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se actualiza el estado del ticket como completado.	Agentes de Mesa / Profesionales de: <ul style="list-style-type: none">o Infraestructurao Sistemas de Información	Solicitud en la herramienta de gestión en estado "completado".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

PD-GT-8

V.6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
				<ul style="list-style-type: none">o Seguridad de la Información / Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Notificación automática por correo informando que el caso fue completado y con el enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Diego Mauricio Usme González – Contratista SDSCJ
Francisco Javier Vargas Moncada -Profesional Universitario 219-18.
Alexander Palacios Palacios – Contratista C-4.

Revisó: Jairo Alonso Bohórquez Blanco – Profesional Especializado 222-27
Jorge Eliecer Velásquez Perilla – Contratista SDSCJ.

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