

| | | |
|--|---|---------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PR-OST-006 |
| | ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN | Versión: 5 |
| | | Fecha: 23/Sep/2022 |

1. OBJETIVO

Gestionar la creación, modificación e inactivación de los usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, para los servicios tecnológicos y sistemas de información administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la actualización del catálogo de servicios tecnológicos y catálogo de Sistemas de Información, continua con la solicitud de creación modificación o inactivación de usuarios por parte del supervisor del contrato o responsables de las dependencias de la ADR y finaliza con el cierre del caso.

3. BASE LEGAL

- . Resolución No.081 de 2021 Política seguridad y Privacidad ADR, Por la cual se adopta la política de seguridad y privacidad de la información de la Agencia de Desarrollo Rural y se definen lineamientos frente al uso y manejo de información (<https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/politicadeseguridadyprivacidaddelainformacion/Resolucion%20No.%200409%20del%2003-07-2019%20Resolucion%20Politica%20seguridad%20y%20Privacidad%20ADR.pdf>).
- . Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- . Anexo A de la norma NTC: ISO/IEC 27001, presenta la organización de los controles detallando los dominios definidos en el componente de Planificación.
- . Decreto 1078 de 2015 - Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

4. DEFINICIONES

ADR: Agencia de Desarrollo Rural.

ANS (Acuerdo de nivel de servicio): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.

Base de datos: Programa capaz de almacenar gran cantidad de datos, relacionados y estructurados, que pueden ser consultados rápidamente de acuerdo con las características selectivas que se deseen.

Cambio normal: Es cualquier tipo de modificación de forma temporal o permanente con determinado nivel de riesgo sobre uno o varios elementos de configuración pertenecientes a la infraestructura tecnológica. De Impacto medio o alto (según la matriz de impacto).

Correo electrónico: Servicio que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

Cuenta usuario: Es la identificación única asociada a un usuario para el ingreso a un sistema de información, correo electrónico y/o servicio de red con unos permisos específicos.

Clave o contraseña: Todo usuario de los sistemas o servicios tecnológicos, debe contar con una clave o contraseña que lo identifique como usuario del sistema, con los derechos y privilegios preestablecidos con anterioridad.

Directorio Activo: Es una estructura jerárquica que almacena información acerca de los objetos de la red.

Inactivar cuenta: Corresponde a la suspensión transitoria o permanente de una cuenta de usuario, impidiéndole iniciar sesión en las aplicaciones cliente, generada por las diferentes situaciones administrativas de los funcionarios vinculados o por terminación o cambios en el vínculo contractual para personal de contrato.

Mesa de servicios: Punto único de contacto entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios, a través del cual se reciben, analizan, registran y se da respuesta a los servicios, requerimientos e incidentes de tipo tecnológico.

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.

Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Servicios de red: Recursos tecnológicos a los que un usuario puede acceder mediante la cuenta asignada, como lo son Internet y correo electrónico.

Sistema de Información: Conjunto de elementos orientados a la administración de datos e información, organizados y listos para su uso, generados para cubrir una necesidad.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Rollback: Volver un cambio ejecutado a su estado inicial.

5. CONDICIONES ESPECIALES

Todo funcionario o contratista es responsable de los registros o modificaciones de información que se hagan a nombre de su cuenta de usuario en los sistemas de información de la ADR, esta es de carácter personal e intransferible.

La Oficina de Tecnologías de la Información es la encargada de la administración de los Sistemas de información de la ADR, que hacen parte del catálogo de sistemas de información. Las solicitudes de creación, modificación e inactivación temporal y/o definitiva de usuarios en los sistemas de Información, se deben realizar por el supervisor del contrato o responsables de las dependencias de la ADR, a través de los canales habilitados por la Mesa de servicio de la OTI.

Para los funcionarios vinculados regularmente que se encuentren en situaciones administrativas diferentes al servicio activo, la Dirección de Talento Humano, debe informar la novedad mediante la mesa de servicio, anexando el acto administrativo correspondiente para la inactivación temporal de los servicios tecnológicos, con el fin de evitar la exposición de la información y el acceso a terceros, que puedan generar daño, alteración o uso indebido, así como la suplantación de identidad.

En el caso de terminación del vínculo contractual con la ADR, la Oficina de Tecnologías de la Información hará la inactivación de los servicios tecnológicos correspondientes, con el fin de evitar la exposición de la información y el acceso a terceros, que puedan generar daño, alteración o uso indebido, así como la suplantación de identidad.

Todas las inactivaciones serán gestionadas a través de la Mesa de servicio.

Cuando un funcionario o contratista cesa en sus funciones o culmina la ejecución del contrato con la ADR, la información generada por el funcionario o contratista será respaldada y entregada a petición de éste, del responsable de la dependencia o supervisor del contrato.

Los servicios de red son exclusivamente para actividades institucionales; por lo tanto, solo se asignarán los que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones propias del empleo o contrato.

Al ser otorgados los servicios TIC de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, el responsable de la dependencia solicitante o el supervisor del contrato, declara que lo requerido es lo necesario para el desarrollo de las funciones asignadas al funcionario o contratista solicitante, quien se compromete a cumplir con las responsabilidades y obligaciones emanadas de la normatividad interna y externa aplicable y asume las consecuencias de toda índole originadas en el incumplimiento de lo estipulado.

Se realizará eliminación de usuarios en el Directorio Activo cuando una cuenta tenga 6 meses de estar inactiva, se procederá a ejecutar la eliminación de usuarios del Directorio Activo aplicando el Procedimiento gestión de cambios tecnológicos, mediante un cambio normal, es de aclarar que la ejecución del cambio no se involucra el plan de Rollback (devolver el cambio) dado que en el controlador de dominio no se tiene habilitado la papela de reciclaje por condiciones del versionamiento del servidor.

6. DESARROLLO

| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--|---|--|--|
| 1 | Administrar servicios tecnológicos y Sistemas de Información | <p>Realizar la administración y seguimiento a los servicios tecnológicos y sistemas de información provistos a los funcionarios y contratistas del ADR. Dentro de estas actividades, se verifica lo siguiente:</p> <p>Que las licencias requeridas se encuentren activas, en el caso que estén próximas a vencer, se requiera actualización y se requiera continuidad de los servicios o compra de nuevas licencias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si es responsabilidad de la OTI, tramita la solicitud de acuerdo con el procedimiento de Gestión contractual que aplique.- En caso de que la responsable se otra dependencia de la ADR, esta deberá realizar la solicitud de compra o contratación ante la vicepresidencia de Gestión Contractual. <p>Necesidades de los servicios tecnológicos.</p> <p>Necesidades de sistemas de información.</p> | Profesional Oficina de Tecnologías de la Información | <p>Catálogo de servicios tecnológicos</p> <p>Catálogo de Sistemas de información</p> |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | La actualización de los catálogos de sistemas de información y servicios tecnológicos. | | |
| 2 | Actualizar servicios tecnológicos y sistemas de información en la mesa de servicio | Se incluyen los nuevos sistemas y servicios tecnológicos dentro del portafolio de servicios de la herramienta de Mesa de servicio y se modifican aquellos que lo requieran. Define los incidentes, requerimientos y ANS relacionados al nuevo servicio en la herramienta Mesa de servicio. | Administrador de mesa de servicio de la OTI | Herramienta de la Mesa de servicio |
| 3 | Seguimiento a los servicios tecnológicos solicitados | Realiza la consolidación de los usuarios, donde se identifica la fecha final de contrato y por consiguiente fecha de inactivación de los servicios tecnológicos | Profesional Oficina de Tecnologías de la información | Correo Electrónico |
| 4 | Autorizar y enviar solicitud | El responsable de cada dependencia o supervisor del contrato realiza la solicitud por medio Formulario en línea de Solicitud de servicios TIC, dispuesto en el siguiente enlace: https://forms.office.com/r/qEtMagNXaN , adjuntando los documentos soporte de acuerdo con los siguientes criterios: Solicitud de servicios TIC y creación de usuarios en sistema de información: . Funcionarios: adjuntar resolución o acto administrativo. . Contratistas: adjuntar acta de inicio o novedades del contrato. Modificar usuario en el sistema de información: . Funcionarios: adjuntar acto administrativo. . Contratistas: Novedad emitida por la Vicepresidencia de Gestión Contractual. Inactivar usuario en el sistema de información: . Funcionarios: adjuntar acto administrativo, remitido por la Dirección de talento humano. . Contratistas: de forma automática por terminación de vinculo contractual o a petición del contratista por sesión o terminación anticipada del contrato, cuya solicitud debe ser remitida por la Vicepresidencia de Gestión Contractual. Una vez el responsable de cada una de las dependencias diligencia y envía el Formulario de servicios TIC, recibirá una notificación de Mesa de servicio indicando el inicio de la solicitud. | Responsable de Dependencia Supervisores de contrato Dirección de talento humano Vicepresidencia de Gestión Contractual | Formato/Formulario de Solicitud de servicios TIC dispuesto por la OTI Herramienta de la Mesa de servicio Correo Electrónico |
| | | Se verifica la información contenida en el Formato/Formulario de Solicitud de servicios TIC. Si la solicitud corresponde a creación, modificación e inactivación de usuarios en los sistemas de información, esta debe ser emitida únicamente por el responsable | | |

| | | | | |
|---|-------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| 5 | Verificar solicitud | <p>de la dependencia o supervisor del contrato, de lo contrario se informará sobre la devolución y cierre del caso.</p> <p>Si la solicitud está correctamente diligenciada y sin observaciones, será gestionada de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión de Incidentes y Requerimientos tecnológicos, y el estado de la solicitud cambia a "en proceso", posterior a ello continúa con la actividad 6.</p> | Administrador de mesa de servicio de la OTI | Herramienta de la Mesa de servicios |
| 6 | Registrar y asignar solicitud | <p>Se ingresa la solicitud creando el caso en la Herramienta de la Mesa de servicio.</p> <p>Se envía la solicitud al responsable técnico encargado del sistema de información.</p> | Administrador de mesa de servicio de la OTI | Herramienta de Mesa de servicios |
| 7 | Gestionar la Solicitud | <p>De acuerdo con el requerimiento se realiza la configuración de los servicios en el sistema de información.</p> <p>Si la solicitud corresponde a:</p> <p>Si es creación de usuarios continúa con la actividad 8.</p> <p>Si es modificación de usuarios continúa a con la actividad 9.</p> <p>Si es inactivación de usuarios continúa con la actividad 10.</p> | Responsable técnico del Sistema de Información. | Herramienta de la Mesa de servicios |
| 8 | Crear usuarios | <p>Para la creación de usuarios se realizan los siguientes pasos:</p> <p>Valida que el usuario no exista en el sistema de información.</p> <p>Verificar que no tenga el mismo nombre y apellido de otro funcionario o contratista, en el caso que exista se debe agregar la letra del segundo nombre Ejemplo: Primer Nombre-Letra inicial del segundo Nombre (punto)Primer Apellido@adr.gov.co</p> <p>Se configuran los permisos y se verifica la disponibilidad de licencias, sistemas de información y servicios tecnológicos dependiendo del rol de usuario y de acuerdo con la solicitud de servicios TIC</p> <p>Ver Guía de cuentas gestión de usuarios y contraseñas donde se dan las instrucciones específicas para cada sistema de información de la ADR.</p> <p>Si la creación es exitosa continúa con la actividad 11.</p> | Responsable técnico del Sistema de Información. | Sistema de información que aplica |
| | | <p>La modificación de los usuarios se realiza:</p> <p>Cuando el perfil requiere cambios ya sea por roles o configuraciones en los</p> | | |

| | | | | |
|----|----------------------|--|---|---|
| 9 | Modificar usuarios | <p>sistemas de información.</p> <p>Ver Guía de cuentas gestión de usuarios y contraseñas donde se dan las instrucciones específicas para cada sistema de información de la ADR.</p> <p>Si la modificación del usuario es exitosa continúa con la actividad 11.</p> | Responsable técnico del Sistema de Información. | Sistema de información que aplica |
| 10 | Inactivar usuarios | <p>Se realiza el backup del correo en el servidor, si el usuario solicita backup se realiza de acuerdo con el procedimiento de Administración de Copias de respaldo backup.</p> <p>Se Inactiva la cuenta del Directorio Activo y Office 365.</p> <p>En el caso de contrato de prestación de servicios, para la inactivación de los sistemas de información, desde la OTI se enviará correo electrónico 10 días hábiles antes de la terminación del contrato con copia al supervisor de este y al responsable de la dependencia, con el fin de gestionar el cierre de las tareas pendientes.</p> <p>Para el caso del Sistema de Gestión documental se verifica las bandejas del usuario; de encontrarse documentos abiertos, serán reasignados al responsable de la dependencia.</p> <p>Ver Guía de cuentas gestión de usuarios y contraseñas donde se dan las instrucciones específicas para cada sistema de información de la ADR.</p> <p>Si la inactivación del usuario es satisfactoria continúa con la actividad 11.</p> | Responsable técnico del Sistema de Información. | Sistema de información que aplica |
| 11 | Cerrar Requerimiento | <p>Si la solicitud es atendida por Mesa de servicio, persona a la cual le fue asignado el caso, lo documenta y cambia el estado del requerimiento de "en proceso" a "Solucionado".</p> <p>Como resultado a esto, el sistema de Información de Mesa de Servicio envía automáticamente un correo al usuario al que se le prestó el servicio, informando la solución dada y adjunta la URL para realizar la encuesta de satisfacción, si en el transcurso de 3 días calendario el usuario no manifiesta ninguno comentario frente al servicio prestado, el sistema de Información de la mesa de servicio automáticamente cierra el requerimiento.</p> | Responsable técnico del Sistema de Información. | <p>Herramienta de la Mesa de servicio</p> <p>Correo electrónico</p> |

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formulario en línea de Solicitud de servicios TIC, dispuesto en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/qEtMagNXaN>
 PR-OST-007 Procedimiento gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos
 PR-OST-009 Procedimiento de Administración de Copias de respaldo backup
 PR-OST-008 Procedimiento gestión de cambios tecnológicos
 MO-OST-007 Guía de cuentas gestión de usuarios y contraseñas

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|-------------|--|
| 5 | 23/Sep/2022 | Con el fin de dar mejor claridad al procedimiento, se detalló la descripción de la actividad 4. Autorizar y enviar solicitud de servicios TIC. |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| Nombre: Yackeline Vasquez Jimenez Cargo: Contratista Fecha: 06/Oct/2022 | Nombre: Leonardo Alfonso Murillo Cargo: Contratista Fecha: 18/Oct/2022 | Nombre: Victor Manuel Mondragon Maca Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 24/Oct/2022 |

COPIA CONTROLADA