	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y ACCESO A LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO	ADMBS-P-014
	ACTIVIDAD	SOPORTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	2
	PROCESO	ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	FECHA	5-oct-20

OBJETIVO	Otorgar o revocar a los colaboradores de la Agencia Nacional de Tierras, los permisos y privilegios de autenticación para el control de acceso lógico a los sistemas de información de la Agencia.
ALCANCE	Este procedimiento inicia con la solicitud de creación y/o novedad de usuario y termina con la respuesta a la solicitud.
RESPONSABLE	Secretaría General - Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico Dirección de Gestión del Ordenamiento Social de la Propiedad Subdirección de Sistemas de Información

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Autenticación: es el proceso que debe seguir un usuario para tener acceso a los recursos de un sistema o de una red de computadores.

Autorización: el proceso por el cual la red de datos autoriza al usuario identificado a acceder a determinados recursos de la misma.

ANT: Agencia Nacional de Tierras

Control: las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.

Caso o ticket: es un identificador o dato numérico contenido y generado por la mesa de servicios que contiene información acerca de las necesidades requeridas por un usuario final en busca de asesoría, información o soporte técnico.

Contraseña o clave: es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se les permite el acceso.

Directorio Activo: es una herramienta tecnológica que proporciona un servicio ubicado en uno o varios servidores para crear objetos como usuarios, equipos o grupos para administrar las credenciales durante el inicio de sesión de los equipos que se conectan a una red.

EIST: Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Grupo: agrupación de usuarios que tienen los mismos niveles de acceso sobre determinados archivos o carpetas.

Mesa de servicios de TI: es el punto de contacto a través del cual los usuarios interactúan con TI a través de la gestión de incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas relacionados con la tecnología, infraestructura y comunicaciones informáticas, que permiten satisfacer las necesidades permanentes de los usuarios.

Nombre de usuario: ¿es la respuesta a la pregunta "quién es usted?". Como tal, los nombres de usuarios tienen un requerimiento principal, deben ser únicos. En otras palabras, cada usuario debe tener un nombre de usuario que sea diferente a todos los otros usuarios en ese sistema.

Permiso: poder que se otorga a los usuarios y grupos de usuarios sobre los archivos, carpetas, directorios entre otros.

Privilegio: es la delegación de autoridad sobre un sistema informático y permite a un usuario realizar unas tareas específicas.

Riesgo: posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).

Sistema de información: son aquellos componentes que ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

Solicitud: es una petición formal de un usuario pidiendo información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio tecnológico.

TI: Abreviatura de Tecnología de la información.

2. GENERALIDADES

Los conceptos de este documento se apoyan en:

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001
Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.

Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:

Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓜ
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo Ⓒ

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Solicitar creación y/o novedad de usuario	<p>Realizar a través de la Mesa de Servicios de TI, el registro de la solicitud adjuntando la forma ADMBS-F-072 diligenciada en su totalidad y copia del contrato o acta de posesión.</p> <p>A través de la Mesa de Servicios de TI, se enviará notificación automática del registro con el número de caso (Ticket) asignado para que el usuario realice el seguimiento y control de la solicitud.</p> <p>Nota: Para la creación de los usuarios del Sistema de Integrado de Tierras SIT de los colaboradores externos que apoyan la misionalidad de la Agencia Nacional de Tierras a través de contratos interadministrativos, se deberá utilizar la Forma ADBMS-F-073 y el acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.</p> <p>ADMBS-F-072 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS ADBMS-F-073 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS EXTERNOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TIERRAS - SIT</p>	3 días	Directores, Subdirectores, Jefes de oficina
2	Recibir y validar la solicitud	El gestor de la Mesa de servicios de TI recibe la solicitud y valida que el usuario solicitante este autorizado para este trámite. Si esta autorizado, lo asigna a un analista para su gestión y queda en estado "Asignado" sino, lo pasa a estado cancelado indicando el motivo por el cual no se puede dar trámite a la solicitud.		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
3	Atender la solicitud	<p>El analista recibe el caso por la mesa de servicios de TI y revisa si contiene la documentación necesaria para atender el caso.</p> <p>Si se trata de una creación de usuario deberá validar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Forma ADMBS-F-072 debidamente diligenciada 2) Copia de la cédula de ciudadanía. 3) Resolución del Nomenclario si es funcionario o contrato de prestación de servicios si es contratista <p>Si es una novedad, revisa que la Forma ADMBS-F-072 este completamente diligenciada.</p> <p>En el caso que la necesidad sea crear un usuario el analista debe continuar con la tarea No. 4, si la necesidad es una novedad de usuario deberá continuar con la tarea No. 5.</p> <p>ADMBS-F-072 FORMA DE CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS</p>		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
4	<p>©</p> <p>Crear usuario</p>	<p>Para la creación de usuarios nuevos, el analista debe tener en cuenta el Instructivo ADMBS-I-009. Adicionalmente deberá diligenciar los siguientes datos en el Directorio Activo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nombres y apellidos completos 2) Cargo y descripción del cargo 3) Grupo al que pertenece 4) Departamento (oficina) 5) Número de teléfono de contacto y extensión 6) Correo electrónico de la Agencia (previa creación del usuario) 7) Página web de la Agencia 8) Dirección de la sede donde ejecutará sus labores 9) Ciudad 10) Número de la cédula 11) País 12) Aplicar la política para que el usuario cuando ingrese por primera vez, cambie su clave. 13) Si el colaborador es contratista se debe diligenciar la fecha de terminación del contrato para que el sistema lo inactive una vez finalice. <p>Nota 1: Si la cuenta es genérica se realiza el mismo proceso identificando a la persona responsable para el manejo de la misma. Se aclara que las únicas cuentas utilizadas para la distribución masiva de correos electrónicos son: Secretaría General, Oficina de comunicaciones, Talento Humano y Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico. El resto de dependencias deberán hacer uso del servicio "divulgación masiva" de la mesa de servicios de TI.</p> <p>Nota 2: Los usuarios de administración de bases de datos y servidores deberán ser diferentes a las cuentas propias asignadas a cada colaborador.</p> <p>ADMBS-I-009 NOMBRAMIENTO DE USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE CONTRASEÑAS</p>		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)
5	<p>©</p> <p>Novedad de Usuario</p>	<p>El analista debe identificar el tipo de novedad que trata la solicitud:</p> <p>Inactivación de Usuario: esto se puede presentar debido a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El Colaborador ya no trabaja en la agencia 2) Finalización del contrato de prestación de servicios 3) El Colaborador esta en período de vacaciones o de licencia 4) El Colaborador se encuentra suspendido temporalmente 5) La cuenta es genérica y ya no se usa. 6) Otras causales <p>Activación de Usuario: esta situación se presenta cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El usuario ya existía y se realizó una nueva contratación. 2) El usuario asignado al colaborador fue inactivado por las causales 3,4, 5 y 6 antes mencionadas y se deben activar. <p>Nota: Las novedades de los funcionarios y contratistas deben ser reportadas por la Oficina de Talento Humano y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual correspondientemente, una vez se presente la novedad a través de la mesa de servicios de TI.</p> <p>Modificación de usuarios: se puede presentar por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cambio de cargo o dependencia 2) Cambio o asignación de responsabilidades 3) Ajuste de usuario por errores ortográficos involuntarios 		<p>Subdirección de Talento Humano</p> <p>Grupo Interno de Gestión Contractual</p> <p>Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)</p>
6	Asignar privilegios	<p>Una vez creada la cuenta o realizada la novedad del usuario y previa validación de las necesidades de acceso a las aplicaciones de la Agencia previstas en la Forma INTI-F-072, se procede a asignar los perfiles para el acceso autorizado a los diversos sistemas de información de la entidad.</p> <p>En el caso que requiera permisos de administrador porque su rol lo demanda, deberá escalarlo a segundo nivel continuando con la tarea No. 7, de lo contrario continua con tarea No. 8.</p>		Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico)

7	Escalar a segundo nivel	En caso que el primer nivel no pueda otorgar los permisos y/o perfiles requeridos, se escala al segundo nivel para habilitar los accesos necesarios y responda la solicitud.	Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico) Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
8	Responder la solicitud	El Analista debe responder la solicitud a través de la mesa de servicios de TI indicando: 1) Nombre de usuario 2) Clave asignada 3) Recomendación de cambio de clave al inicio de sesión. 4) Aplicaciones autorizadas Finalmente, el caso pasa a estado "ejecutado" y se envía la respuesta de la solución al solicitante.	Secretaría General (Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico) Subdirección de Sistemas de Información de Tierras

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

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.

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones

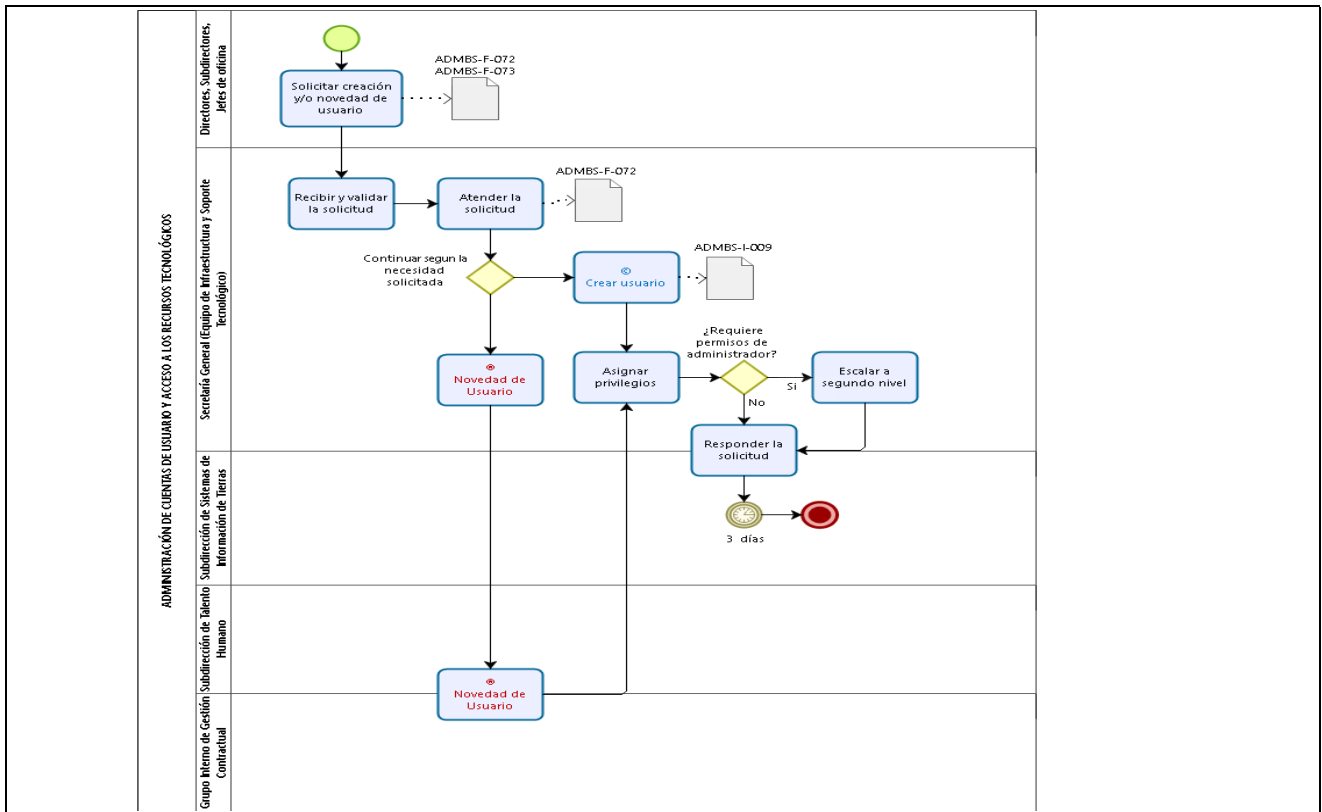
Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública)

Ley 1341 de 2009: Se definen principios y conceptos sobre la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

ADMBS-P-016 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.
ADMBS-F-072 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS
ADMBS-F-073 FORMA CREACIÓN Y/O NOVEDAD DE USUARIOS EXTERNOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TIERRAS - SIT
INTI-POLITICA-001 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
INTI-POLITICA-008 LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA ANT
ADMBS-I-009 NOMBRAMIENTO DE USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE CONTRASEÑAS

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Alexandra Ruiz Bedoya	REVISÓ	Fabián Augusto Patarroyo Morales	APROBÓ	Carlos Alberto Salinas Sastre
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Secretario General
FIRMA		FIRMA		FIRMA	
FECHA	5-oct.-20	FECHA	5-oct.-20	FECHA	5-oct.-20