


**COPIA NO CONTROLADA**

|   |                           |                                      |
|---|---------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>Procedimiento</b>      | Código: <b>P-TI-02</b>               |
|   | <b>Gestión de Accesos</b> | Versión: <b>009</b>                  |
|   |                           | Fecha de Vigencia: <b>2024-02-01</b> |

## • Tabla de Contenido

**1. PROCESO****2. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO****3. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO****4. ALCANCE****5. DEFINICIONES****6. POLITICAS DE OPERACIÓN****7. DESARROLLO****8. CONTROL DE CAMBIOS**

## Contenido

**1. PROCESO:** Gestión de las Tecnologías y de la Información

**2. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:** Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información

**3. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Asegurar la disponibilidad, seguridad, confiabilidad y accesibilidad de los sistemas de información y herramientas tecnológicas que están en producción en el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de la gestión de los accesos de los diferentes funcionarios y contratistas.

**4. ALCANCE:** Este procedimiento aplica para los sistemas de información y herramientas tecnológicas que requieran credenciales y autenticaciones para su uso. Inicia con la solicitud de activación, modificación o desactivación realizada vía web en el aplicativo de mesa de ayuda, por parte del Grupo de Gestión Humana o el Supervisor en el caso de los contratistas o quien este delegue y finaliza con la entrega y verificación de los accesos por parte del personal de la Mesa de Ayuda al usuario involucrado y el cierre del caso en el aplicativo de mesa de ayuda.

## 5. DEFINICIONES

- **Administrador de Accesos:** Profesional responsable del acceso de usuarios a la red, la creación de cuentas de correo electrónico, la creación, modificación y desactivación de usuarios de los aplicativos instalados en los computadores y servidores del Ministerio.
- **Administrador de base de datos:** Profesional responsable de mantener, operar y generar los respaldos de las bases de datos que tiene en producción para los aplicativos el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- **Aplicativo de Mesa de Ayuda:** Herramienta dispuesta por el área de Sistemas, para la administración y gestión de un parque de recursos informáticos en el cual los usuarios del Ministerio de Justicia y del Derecho deben realizar sus solicitudes o tickets al área de Sistemas de la Entidad.
- **Bases de Datos:** Bancos de información que contienen datos relativos a diversas temáticas y categorizados de distinta manera, pero que comparten entre sí algún tipo de vínculo o relación que busca ordenarlos y clasificarlos en conjunto.
- **Clave o Contraseña:** Conjunto de caracteres que determinan la palabra clave asociada a la identidad de un usuario y que le permite el acceso a los recursos informáticos.
- **Cuenta de Correo Institucional:** Usuario asignado, para permitir el acceso al correo electrónico de la entidad.
- **Cuenta de Red:** Usuario asignado, para permitir el acceso a la red de datos de la entidad y a los diferentes servicios tecnológicos disponibles.
- **Cuentas de usuario:** Es la conjunción de la identificación de un usuario y su clave de acceso dentro de un sistema operativo, sistema de información o aplicativo.
- **Directorio Activo:** Es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean usuarios de la red, equipos de la red o grupos, con el objetivo de administrar los ingresos de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.
- **Dominio:** En una red de área local (LAN) o una red amplia (WAN), se refiere a una subred, que puede comprender diversos clientes y servidores y que están bajo la supervisión de un mismo controlador o administrador. Las redes se suelen fraccionar en dominios para mejorar su eficiencia y mantener un mayor control y nivel de seguridad. Una red basada en dominios aún suele tener un nivel inferior de agrupación, denominado grupo de trabajo, en el que habitualmente habrá un único servidor y varios clientes.

- **Incidente<sup>[1]</sup>**: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una reducción de la Calidad de un Servicio de TI.
  
- **Solicitud de Servicio (Requerimiento)<sup>[2]</sup>**: Solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio. Es Generado por un usuario que busca información o consejo, o que desea solicitar un Cambio menor o que se le conceda acceso a algún servicio de TI. Esta solicitud puede ser de cambio de contraseña, o de que se le provean servicios comunes de TI a otro usuario.
  
- **Mesa de Ayuda**: Grupo de Analistas de Primer y Segundo Nivel que soportan y administran la infraestructura tecnológica, servicios de telefonía y Sistemas de Información del Ministerio, con el fin de atender y solucionar las necesidades que generen cada uno de los funcionarios y contratistas.
  
- **Recursos Informáticos**: Conjunto de elementos de tipo lógico que permiten al usuario final la ejecución de sus actividades diarias, a través de los sistemas de información, acceso a recursos de red, correo electrónico y aplicativos en general.
  
- **Rol**: Conjunto de características funcionales definidas para un usuario o grupo de usuarios. Establece la relación entre los usuarios y las funciones del sistema.
- **Servidor (Hardware)**: Es un ordenador, computador o máquina informática que está al servicio de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, diferentes tipo de información o servicios y que tiene altas capacidades de procesamiento
  
- **Sistema de Información**: Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.
  
- **Usuario de Aplicación**: Usuario de ingreso asignado a una persona para realizar actividades dentro de un Sistema de Información de la Entidad
  
- **Usuario de Sistema de Información**: Persona que tiene acceso a un Sistema de Información, para realizar una operación o consulta, de acuerdo con unos perfiles o roles previamente establecidos.
  
- **Usuario desactivado**: Persona a la que temporal o definitivamente se restringe el acceso a los servicios de red y/o Sistemas de Información en producción del Ministerio.
  
- **Usuario Privilegiado**: Usuario de ingreso asignado a una persona para realizar la administración de los recursos de infraestructura como: servidores, servidores de

red, herramientas de colaboración, administración de aplicaciones, bases de datos, entre otros.

- **Usuario:** Persona o dispositivo que tiene permisos de acceso a los servicios de una red. En el Ministerio de Justicia y del Derecho los usuarios son las personas vinculadas laboralmente a la Entidad, tales como funcionarios de planta, contratistas o pasantes.
- **Usuarios Activos:** Son los usuarios que pueden acceder a los recursos tecnológicos de la Entidad.

---

[1] [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Gestion\\_de\\_Incidentes](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes)

[2] [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Cumplimiento\\_de\\_la\\_Solicitud](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Cumplimiento_de_la_Solicitud)

## 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todo requerimiento de un sistema de información o aplicativo, relacionado con la creación, modificación y/o desactivación de usuarios se debe realizar a través de una solicitud vía web en el aplicativo de mesa de ayuda dispuesto por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información, dicho requerimiento debe hacerse por parte del Grupo de Gestión Humana o el Supervisor en el caso de los contratistas o quien este delegue. En el caso de contar con la delegación, debe contar con un documento que evidencie dicha delegación y esta debe ser adjuntada a la solicitud.
- Toda solicitud será atendida a través de los Acuerdos de Niveles de Servicio, los cuales se encuentran establecidos en el Catálogo de Servicios.
- Al solicitarse la desactivación y/o eliminación de una cuenta por retiro del funcionario/contratista de la Entidad se realizará la desactivación y/o eliminación de: cuenta de red del usuario, cuenta de correo y acceso a recursos compartidos.
- Cuando se traslade un funcionario de área, el servicio incluirá la actualización de la cuenta de red y correo asignándolas a la nueva área.
- Si se trata de un desbloqueo de una cuenta de usuario de aplicaciones, por varios intentos de ingreso fallidos, se deberá solicitar este servicio a través de una solicitud en la herramienta de Mesa de Ayuda indicando que se requiere un desbloqueo del usuario. Para el caso de olvido de contraseña de red, el usuario deberá presentarse a la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información para corroborar su identidad y realizar el respectivo cambio de contraseña, y formalizar la radicación del servicio en la herramienta de Mesa de ayuda. En el caso de que la persona se encuentre en Comisión, teletrabajo o trabajo en casa, se debe contactar por medio telefónico con la mesa de ayuda quien se encargará de las validaciones de identidad correspondiente.
- En ningún caso las credenciales podrán ser entregadas a personal diferente al usuario titular.
- Los tiempos incluidos para la ejecución de cada una de las actividades relacionadas en este procedimiento son establecidos para tipologías individuales; es decir, que en el caso que la solicitud incluya más de un usuario, los tiempos se multiplicarán por la cantidad de solicitudes requeridas.
- Para el ingreso al Data Center, se deberá diligenciar el formato F-TI-02-01 Planilla de Control de Acceso Data Center.
- La responsabilidad de la solicitud y desactivación de permisos de los accesos es del usuario y del jefe inmediato o supervisor, así estos deleguen otra persona.
- Es responsabilidad del Jefe Inmediato gestionar que se reporten licencias, vacaciones, cambio de labores o dependencia de los funcionarios públicos de la entidad a través de la Mesa de Ayuda, para gestionar los accesos a recursos informáticos (Sistemas de información, portales, correo electrónico, EPX, usuario de red, etc). En el ticket de la Mesa de Ayuda se debe especificar si se requiere suspensión, modificación, desactivación o configuración de respuesta automática o reenvío en el caso del correo electrónico institucional.

## 7. DESARROLLO

| ACTIVIDAD                                      | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PCC | SALIDAS                                     |
|--|--|---|-----|---|
| 1. Registrar vía web la solicitud del servicio | Grupo de Gestión Humana para los funcionarios de planta, el Supervisor o a quien delegue en el caso de los contratistas. | <p>Registra vía web en el aplicativo de mesa de ayuda dispuesto por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información la solicitud de servicio para la creación, desactivación y/o modificación de acceso a recursos informáticos.</p> <p>Se debe indicar el nombre completo del funcionario y/o contratista, número de cédula de ciudadanía, nombre de la dependencia, cargo y vigencia del contrato en caso de ser contratista, adjuntar en la herramienta de mesa de ayuda copia del contrato, así mismo se deben indicar los accesos a los servicios requeridos.</p> | X   | Registro en el Aplicativo de mesa de ayuda. |
| 2. Analizar la solicitud para la asignación    | Mesa de ayuda (primer nivel)   | <p>El personal de mesa de ayuda analiza la solicitud que llega y la transfiere:</p> <p>Si es una desactivación de usuario, va a la actividad No. 5</p> <p>Si es una solicitud de usuario de red, correo o creación de usuarios en aplicativos se remite al ingeniero de segundo nivel que corresponda y continua con la actividad 3.</p>  |     | Registro en el Aplicativo mesa de ayuda     |

| ACTIVIDAD                           | RESPONSABLE                  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PCC | SALIDAS                                 |
|-------------------------------------|------------------------------|---|-----|---|
| 3. Crear o modificar usuario        | Coordinador Mesa de Ayuda    | <p>El Coordinador Mesa de Ayuda realiza la creación y/o modificación del usuario sobre los recursos informáticos, de acuerdo con la solicitud recibida y lo documenta en el aplicativo de mesa de ayuda.</p> <p>El caso es escalado nuevamente a primer nivel para que se contacte al usuario y se entreguen los accesos.</p> | X   | Registro en el Aplicativo mesa de ayuda |
| 4. Informar y documentar al usuario | Mesa de ayuda (primer nivel) | La mesa de ayuda contacta al usuario solicitante para realizar la configuración y/o indicar la creación del respectivo usuario, validar el acceso al recurso informático requerido; lo cual debe ser documentado en el aplicativo de la mesa de ayuda.  |     | Registro en el Aplicativo mesa de ayuda |

| ACTIVIDAD                               | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PCC | SALIDAS   |
|---|--|---|-----|---|
| 5. Remitir documento para desactivación | Grupo de Gestión Humana, Supervisor, jefe de área (o quien delegue)              | <p>Si la actividad requerida es la desactivación de una prestación de servicio, la persona solicitante debe diligenciar el formato asignado para ello y crear el caso en el aplicativo de mesa de ayuda el responsable de la actividad, solicitando la desactivación de accesos.</p> <p>En caso de solicitarse la desactivación o modificación de los accesos debido a una novedad de personal (vacaciones, licencias, comisiones, etc), se debe adjuntar la resolución para su justificación</p> <p>Para el caso de los funcionarios de planta se debe anexar el formato “certificación de entrega de elementos devolutivos, archivos y documentos a cargo” F- TH-01-06 (Gestión de Talento humano), archivos y documentos a su cargo debidamente diligenciado, así mismo en la parte superior derecha del formato se debe indicar el número del caso generado en el aplicativo dispuesto por la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información, solicitando la desactivación de accesos.</p> |     | *Aplicativo mesa de ayuda<br>*Archivos y/o documentos |
| 6. Desactivar usuario                   | Ingeniero administrador de sistema de información / Coordinador de mesa de ayuda | El administrador de recursos informáticos realiza la actividad solicitada (desactivar usuario) de acuerdo con la solicitud recibida y lo documenta en el aplicativo de la mesa de ayuda.  |     | Registro en el Aplicativo mesa de ayuda               |

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PCC | SALIDAS   |
|---|---------------|---|-----|---|
| 7. Cerrar el caso en el aplicativo de mesa de ayuda | Mesa de ayuda | El formato físico es entregado al usuario solicitante. El ingeniero de la mesa de ayuda realiza el respectivo cierre del caso en la herramienta destinada para tal fin. |     | *Registro en el Aplicativo de mesa de ayuda<br>*Archivos y/o documentos |

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS   |
|---------|--|
| 1       | N.A  |
| 2       | Se ajustó el alcance, el glosario, las políticas de operación y el flujograma, de acuerdo con las actividades desarrolladas en la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información.   |
| 3       | Se ajustó el alcance, el glosario, las políticas de operación y el flujograma, de acuerdo con las actividades actuales que desarrolla la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información y al alcance de los demás procedimientos asociados al proceso de Recursos Informáticos. |
| 4       | Se ajustó el código del formato "Certificación de entrega de elementos devolutivos – Contratista", de F-RI-01-03 o F-RI-02-02.   |
| 5       | Inclusión del formato F-RI-02-02 Planilla de Control de Acceso Data Center, dentro de las políticas de operación del procedimiento   |
| 6       | Se ajusta el procedimiento al nuevo formato del SIG. Se modifica el objetivo, alcance, políticas, actividades.   |

|   |   |
|---|---|
| 7 | <p>Se ajustó el procedimiento en la política de operaciones con el objeto de incluir el aparte de “licencias, vacaciones, cambio de labores o dependencia de los funcionarios públicos de la entidad a través de la Mesa de Ayuda, para gestionar los accesos a recursos informáticos”. Así como en la actividad 5:” remitir documento para su desactivación”.</p>  |
| 8 | <p>Se modifica el procedimiento a su versión 8 con los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el formato: “Certificación de paz y salvo finalización de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y/o Apoyo a la Gestión F-TI-02-02”, en la reorganización de los ítems de entrega y desactivación de servicios.</li> </ul> <p>Se actualiza el formato Código: F-TI-02-01, ajustando la sigla de la fecha del registro y el código.</p>   |
| 9 | <p>Mejora del presente documento en la actividad No. 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina el formato F-TI-02-02 “Certificación de paz y salvo finalización de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y/o Apoyo a la Gestión”, trasladándose al proceso del área contractual.</li> <li>• Se corrige el texto “certificación de entrega de elementos devolutivos, archivos y documentos a cargo” F- TH-01-06 (Gestión de Talento humano).</li> </ul> <p>Se ajustan los responsables en los ítems de actividades No. 5 y 6</p> |

| <b>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <b>Elaboró y/o Actualizó:</b>        | <b>Revisó:</b>  | <b>Aprobó:</b>  |
| Firma:                               | Firma:  | Firma:  |
| Nombre: Wilder Alexander Peralta     | Nombre: José Edilberto Fonseca Ruiz                         | Nombre: Julio Cesar Rivera Morato                                   |
| Cargo: Profesional                   | Cargo: Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información | Cargo: Director de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia |
| <b>Elaboró y/o Actualizó:</b>        |   |   |
| Firma:                               |   |   |
| Nombre: Mery Yaned Rodríguez Sánchez |   |   |
| Cargo: Profesional Especializado     |   |   |