


**INSTRUCTIVO: Gestión de Usuarios**

<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b> 2023-10-17	<b>CÓDIGO:</b> IN.0720.01	<b>VERSIÓN:</b> 001	
<b>ELABORADO POR:</b> FABIAN EDUARDO ROJAS GALLEGO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION CAROLA DUQUE JIMENEZ TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION JUAN CARLOS CAMACHO CASTILLO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	<b>REVISADO POR:</b> PAMELA KATHERINE ENRIQUEZ PAZ PROFESIONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD EDWIN RUANO GAMBOA PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	<b>APROBADO POR:</b> DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	

**1. OBJETIVO**

Describir en detalle las actividades que se deben realizar en el procedimiento [Gestión de Usuarios PT.0720.24](#).

**2. DEFINICIONES**

Las definiciones que aplican a este instructivo pueden ser consultadas en el siguiente enlace [GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES](#)

**3. DESARROLLO****3.1 PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO**

Los directores o jefes de oficina deben enviar a la Oficina de Tecnologías de Información - OTI, el formato de solicitud de gestión de cuentas de usuario [Memorando Creación Cuenta de Usuario en la Red Corporativa / Acceso aplicativos FT.0720.02](#) debidamente diligenciado y autorizado para la creación, modificación o eliminación de un usuario a los recursos o servicios tecnológicos administrados por la OTI. La solicitud se puede presentar por correo electrónico o físicamente a la OTI. La solicitud debe identificar al usuario, los recursos a los que requiere acceso y el tipo de acceso, para ello debe contener como mínimo con los siguientes datos:

- Tipo de vinculación (Funcionario o Contratista)
- Código CVC
- Nombre y Apellidos completos
- C.C.# (Numero del documento de Identificación)
- Cargo:
- Área / Dependencia:
- Grupo de trabajo:
- Fecha de inicial del contrato o de vinculación:
- Fecha final del contrato: (Diligenciar solo para contratistas)
- Requerimiento de servicios tecnológicos a utilizar (Correo, Internet, Aplicativos, Herramientas, etc.)
- Perfil de Acceso (Consulta - Edición). Este perfil aplica cuando el recurso solicitado lo requiera.

Un ejemplo de diligenciamiento del formato de gestión de cuentas de usuario es el siguiente:

**Nota:** En el siguiente cuadro diligenciar R: "Permite registrar o editar información" o C: "Solamente para consultar información".

Uso de Aplicativos - Módulos		Crear usuario	Asignar permisos		Desactivar ingreso
			R	C	
3	Usuario en ARQ Utilities-PQR's y Gestión Documental	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Módulo seguimiento expedientes – SIPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Formulación de proyectos – SIGEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Seguimiento a proyectos – SIGEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Seguimiento a procesos – SIGEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Seguimiento a contratos supervisiones - SIGEC/SABS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Sistema Adquisición Bienes y Servicios – SABS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	JD Edwards – módulo contable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	JD Edwards – módulo activos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	JD Edwards – módulo presupuestal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Sistema de Información Financiero Integrado – SIF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	ARQ Utilities – Gestión Comercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	ARQ Utilities – Cuotas partes pensionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Sistema de Información de Recursos Humanos - Nómina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sistema de Información de Laboratorio - LIMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Sistema de información de Gestión Gerencial-Reporteador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	ARQ-Security-SoftwareAdministraciónSeguridad Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Qlik View/Sense – Inteligencia de Negocios BI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Software Tributario Impuestos Plus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Otro, ¿Cuál? Favor especifique a continuación el perfil a aplicar o si hay cambio de área o dependencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Nota:** Para el caso de los usuarios contratistas, la autorización se otorga en virtud de las actividades pactadas según el objeto contractual.

### 3.2 VALIDACIÓN DE SOLICITUDES DE GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

Cuando se reciba en la OTI una solicitud para gestión de un usuario, el Jefe de la OTI o el Profesional Especializado responsable, debe validar si la solicitud de creación, modificación o eliminación de cuenta de usuario es posible concederla de acuerdo a la disponibilidad de recursos y justificación dada por el solicitante y las [Políticas de Seguridad de la Información MN.0720.02](#) de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC. Si la creación, modificación o eliminación de la cuenta de usuario no es viable, se debe informar al solicitante indicando las razones por las cuales no pudo ser atendida la solicitud de forma satisfactoria. Cuando una solicitud no pueda ser atendida por disponibilidad de recursos tecnológicos, quedará la solicitud pendiente de trámite y será priorizada cuando los recursos estén disponibles.

### 3.3 AUTORIZACIÓN DE GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

- Cuando una solicitud de gestión de usuarios después de validada sea viable total o parcialmente, se debe autorizar la creación, modificación o eliminación de la cuenta de usuario según la solicitud y de acuerdo a la autorización dada.
- La autorización podrá incluir todos o algunos de los recursos solicitados y se podrán dar autorizaciones temporales o condicionadas según el criterio de validación de la solicitud. Siempre se debe informar cuales son los recursos y el nivel de acceso autorizado.
- Las autorizaciones se podrán otorgar físicamente con el visto bueno sobre el formato de solicitud o a través de un correo electrónico especificando lo autorizado. Cuando una solicitud no sea autorizada, se debe informar al solicitante mediante memorando o correo electrónico según corresponda.

### 3.4 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

- Cuando una solicitud de gestión de cuenta de usuario sea autorizada, se debe asignar la ejecución de la actividad al funcionario o contratista responsable del recurso o servicio tecnológico. La asignación de la actividad debe incluir los datos necesarios para poder ejecutar la tarea y deberá realizarse en un plazo máximo de dos (2) días hábiles después de asignada.
- La asignación deberá realizarse a través de correo electrónico o con la asignación de un caso de soporte en la herramienta tecnológica que esté implementada para la mesa de ayuda en la CVC. Cuando el funcionario o contratista al que le fue asignada la actividad no pueda realizarla por algún motivo de fuerza mayor, deberá informar y justificar el motivo para que sea reasignada antes de que se venza el plazo de ejecución.
- El Jefe de la OTI o el Profesional Especializado que autoriza, deberá hacer seguimiento al cumplimiento de la actividad asignada en los plazos establecidos.

### 3.5 CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

Para la creación, actualización o eliminación de una cuenta de usuario, siempre debe existir una autorización previa por parte del Jefe de la OTI o el profesional especializado responsable del recurso o servicio solicitado.

#### 3.5.1. Creación de Cuentas de Usuario

- Para la creación de una cuenta de usuario, se debe identificar de forma única quien será la persona responsable de la cuenta. Se debe conocer el número de documento de identificación y los nombres y apellidos completos del responsable para evitar homónimos.
- Se debe identificar a que recursos o servicios se brindará el acceso con la cuenta de usuario y el perfil o privilegios que le serán concedidos.

- Se debe utilizar el estándar de nombrado de cuentas de usuario establecido en el siguiente numeral.
- Se debe validar que la cuenta no exista o que exista como un homónimo del usuario. Si la cuenta ya existe para el usuario, se debe restablecer la contraseña y se le asigna la misma. Si la cuenta existe como un homónimo, se debe asignar otro nombre en la creación de la cuenta, de acuerdo al numeral siguiente de este instructivo.
- Se debe asignar una contraseña que cumpla con los requisitos de complejidad de contraseñas establecidos en las [Políticas de Seguridad de la Información MN.0720.02](#) de la CVC.
- Se debe asignar a la cuenta de usuario, solo el acceso a los recursos autorizados y de acuerdo al perfil o privilegios autorizados por la OTI.
- Cuando se requiera brindar acceso a un mismo usuario a varios recursos con diferentes cuentas de usuario, se deben crear cuentas de usuario con el mismo nombre de usuario para todos los recursos y deberá cambiar solo la contraseña para cada recurso. Para los recursos donde ya exista una cuenta de usuario con ese nombre se deberá ajustar el nombre para que no se repita la cuenta de usuario e informar al usuario el cambio.
- Cuando las cuentas de usuario sean creadas para contratistas o personas que tengan una vinculación temporal, las cuentas deberán tener una fecha de expiración o desactivación. Cuando estas cuentas venzan o se desactiven, podrán ser activadas cuando la persona renueve su vinculación.

#### 3.5.1.1. Estándar de nombrado para cuentas de usuario

Para la creación de cuentas de usuario se deben tener presente las siguientes instrucciones:

Los nombres de las cuentas de usuario no deben tener espacios, tildes, caracteres especiales y la letra ñ se debe reemplazar por la letra n.

**Cuentas de correo electrónico y directorio activo:** Se utilizará el primer nombre y primer apellido separados por el carácter punto (.) y finalizará con el dominio **@cvc.gov.co**.

**Sintaxis:** [primernombre.primerapellido@cvc.gov.co](#)

**Ejemplo:** [pedro.perez@cvc.gov.co](#)

Cuando exista un homónimo se deberá adicionar el segundo nombre separado por el carácter guion (-) después del primer nombre. Luego se concatena con el carácter punto (.) y el primer apellido, finalizando con el dominio **@cvc.gov.co**.

**Sintaxis:** [primernombre-segundonombre.primerapellido@cvc.gov.co](#)

**Ejemplo:** [pedro-alejandro.perez@cvc.gov.co](#)

**Cuentas de sistema de información y bases de datos:** Se utilizará el primer apellido concatenado con la primera letra del segundo apellido si existe y continuará con la primera letra del primer nombre.

**Sintaxis:** [apellido1primeralettraapellido2primeraletranombre1](#)

**Ejemplo:** Para un usuario de nombre *Pedro Alejandro Pérez Muñoz* el nombre de usuario será:

[perezmp](#)

Cuando exista un homónimo se deberá adicionar la primera letra del segundo nombre al final. Si no tiene segundo nombre se podrá utilizar la segunda letra del nombre

**Ejemplo:** Para un usuario de nombre *Pedro Alejandro Pérez Muñoz* el nombre de usuario será:

[perezmpa](#)

#### 3.5.2. Modificación de cuentas de usuario

- La modificación de cuentas de usuarios solo es posible si en la solicitud de creación de usuario hubo un error en la nomenclatura del nombre descrito en el documento.
- La modificación se debe realizar mediante un memorando o correo electrónico suscrito por el Jefe de Oficina o Director, solicitando la corrección de los datos.
- No se puede realizar cambios en los nombres completos de cuentas de usuario por solicitud del usuario directo.
- Se podrá modificar un usuario para asignar nuevos permisos o denegar privilegios, cuando el usuario haya cambiado de cargo o funciones dentro de la CVC.
- El usuario podrá solicitar directamente y a título personal el restablecimiento de su contraseña.

#### 3.5.3. Eliminación y/o inhabilitación de cuentas de usuario

- La eliminación o inhabilitación de cuentas de usuario se debe solicitar mediante memorando enviado por los Directores o Jefes de Oficina, cuando un funcionario o contratista haya finalizado su vinculación con la CVC.
- Solo se deberán eliminar las cuentas de usuarios personales y no las cuentas de oficinas o direcciones que contengan información de uso común de la dependencia.
- Se podrá solicitar la Inhabilitación de cuentas de usuarios cuando se desee restringir el acceso a los recursos o servicios por un periodo determinado sin perder el acceso definitivo. La habilitación de la cuenta deberá solicitarse por el mismo medio en que se solicitó la inhabilitación.
- Antes de eliminar una cuenta de usuario, la OTI debe realizar una copia de seguridad de la información que

gestionaba esa cuenta, de acuerdo a las [Políticas de Seguridad de la Información MN.0720.02](#) de la CVC.

### **3.6. Notificación al usuario de la creación, modificación y/o eliminación de cuenta de usuario.**

- La OTI después de crear una cuenta de usuario, instalará y configurará los equipos, brindando acceso a los recursos o servicios autorizados para el usuario.
- La OTI creará una contraseña temporal para hacer entrega de los recursos o servicios autorizados, la cual deberá ser cambiada por el usuario en su primer uso, asignando una nueva que cumpla con la política de gestión de contraseñas.
- La OTI mediante correo electrónico debe informar al usuario el resultado de la creación, modificación o eliminación de la cuenta de usuario, indicando el usuario, la contraseña de acceso y los servicios habilitados o deshabilitados.
- La OTI mediante correo electrónico debe informar al usuario los derechos, deberes y responsabilidades frente a la seguridad y privacidad de la información.
- El usuario o el Jefe de Oficina o Director que realizó la solicitud, mediante correo electrónico debe aprobar la configuración de creación o actualización del usuario para poder cerrar el procedimiento. Se podrán realizar ajustes directamente con el usuario hasta lograr la correcta configuración y parametrización en el marco de los recursos solicitados y los autorizados.

### **3.7. Revisiones periódicas de cuentas de usuario y sus privilegios**

- Los Jefes de Oficina o Directores deben reportar a la OTI las novedades que existan con sus funcionarios o contratistas para que sean ajustadas o aplicadas en los diferentes recursos tecnológicos.
- Cuando se detecte alguna inconsistencia con alguna cuenta de usuario, se debe reportar a la OTI para que sea revisado el caso en particular.
- La OTI podrá realizar auditorías a una muestra de usuarios para validar que están aplicados los privilegios autorizados y no se están violando las políticas de seguridad de la información de la CVC.
- La OTI deberá revisar al menos una vez al año el listado de cuentas de usuario creadas y su vigencia, para determinar si alguna de ellas requiere alguna acción de control. Para ello podrá comparar los usuarios creados con el personal activo en la entidad.
- Las "excepciones" sobre ajustes a los privilegios o el cumplimiento de políticas, deberán ser aprobadas por el Jefe de la oficina de Tecnologías de Información.
- Las novedades o inconsistencias identificadas en las cuentas de usuario, deben ser corregidas o atendidas para todos los recursos tecnológicos o servicios que tenían autorizado el acceso con dicho usuario.
- La OTI debe asegurarse que los usuarios o perfiles de usuario que traen por defecto los sistemas operativos y las bases de datos, sean suspendidos o modificados y que las contraseñas, que traen por defecto dichos usuarios o perfiles, sean modificadas.
- La OTI debe establecer los controles para que los usuarios finales, no tengan instalados en sus equipos, utilitarios que permitan accesos privilegiados a recursos, servicios o sistemas de la CVC.
- La OTI debe deshabilitar las funcionalidades o servicios no utilizados de los sistemas operativos y/o sistemas de información. Se debe configurar el conjunto mínimo requerido de funcionalidades, servicios y utilitarios.
- La OTI debe generar y mantener actualizado un listado de las cuentas administrativas de los recursos informáticos y sistemas de información de la CVC.
- La OTI debe validar que los lineamientos para contraseñas, establecidos para la plataforma tecnológica de la CVC, se aplican a los usuarios administrativos en su totalidad.

### **3.8. ACTUALIZAR LA MATRIZ DE USUARIOS**

- La OTI debe mantener un registro actualizado de los usuarios, perfiles, roles y privilegios que han sido gestionados para los diferentes recursos y servicios tecnológicos.

### **3.9. COPIAS DE SEGURIDAD DE RECURSOS QUE ALMACENAN CUENTAS DE USUARIOS**

- El profesional especializado debe realizar copias de seguridad de forma regular de la base de datos de usuarios y mantener un plan de recuperación en caso de pérdida de datos o problemas técnicos.

## **4. ANEXOS**

- **Anexo 1:** [MN.0720.02 Políticas de Seguridad de la Información](#)
- **Anexo 2:** [PT.0720.24 Gestión de Usuarios](#)
- **Anexo 3:** [FT.0720.02 Memorando Creación Cuenta de Usuario en la Red Corporativa / Acceso aplicativos](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.