



Función Pública



Guía de Administración Cuentas de Usuario
Proceso de Tecnologías de la Información

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 05
Julio 2024



Función Pública

Contenido

Introducción.....	2
Propósito	2
Objetivo	2
Objetivos secundarios.....	2
Administración Cuentas de Usuario de red y Correos.....	3
Tipo de solicitudes	4
Creación - Aplica para personal nuevo de planta o que inicia un contrato.....	4
Modificación - Aplica para todos los usuarios creados en Función Pública	5
Inactivación/Eliminación	6
Creación cuentas de correo específicas	7
Instalación de VPN (<i>Virtual Private Network, por sus siglas en inglés</i>).....	8
Administración equipos de Cómputo.....	8
Generalidades	10
Mantenimiento	11
Grafica 1. Asignación de Equipos	5
Grafica 2. Retiro de Equipo.....	6
Grafica 3. Plantilla en proactivanet creación	7
Grafica 4. Diagrama configuración de correo.....	7
Grafica 5. Diagrama Instalación VPN.....	8
Grafica 6. Traslado de Equipo	9

Introducción.

El proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cumplimiento de sus políticas de operación es esencial para garantizar la seguridad y la establecer los lineamientos para la administración de los nombres de usuarios y claves de acceso de los funcionarios que acceden a los recursos de red y aplicaciones y sistemas de información.

Propósito

La administración de cuentas de usuario tiene como propósito garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los recursos y datos de la entidad. Este proceso es fundamental para la seguridad, la eficiencia y la gestión efectiva de recursos de red y aplicaciones y sistemas de información.

Objetivo

Este documento tiene como objetivo garantizar un acceso seguro, eficiente y controlado a los sistemas y datos de la entidad

Objetivos secundarios

Asegurar que solo los usuarios autorizadas puedan acceder a los sistemas de información y datos, protegiendo así la información confidencial contra posibles amenazas.

Establecer niveles de acceso adecuados para cada usuario según su rol y responsabilidades, aplicando el principio de mínimos privilegios así se controla los privilegios.



Función Pública

Reducir la creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario, permitiendo una gestión más fluida y menos propensa a errores.

Permitir el acceso de los usuarios a los recursos necesarios para desempeñar sus funciones, mejorando la eficiencia y productividad.

Administración Cuentas de Usuario de red y Correos

La aplicación de Mesa de Servicio de TI (Proactivanet) tiene habilitado Plantillas para el trámite de solicitudes según el tipo de requerimiento solicitado, el cual se debe diligenciar siguiendo las instrucciones del aplicativo y el campo observación para ampliar la información de cualquier anotación importante.

Es responsabilidad de las personas autorizadas realizar la petición oportunamente una vez se genere la novedad, cuando no se cumpla con este requisito la solicitud será rechazada.

Para cambio de contraseña por olvido o bloqueo se cuenta con la opción “Restablecimiento de Contraseña de Red” en la Aplicación de Mesa de Servicio de TI (Proactivanet).

La creación de las cuentas de usuario se realiza a partir de la respectiva Petición realizada por las personas delegadas en las áreas de Gestión Humana, para personal de Carrera Administrativa, Planta y Pasantes, para Contratistas el área de Gestión Contractual.

En cuanto a permisos de usuario sobre recursos (archivos, carpetas, grupos, listas de correo, etc.) y cuentas de correo especiales, las secretarías de las dependencias son las

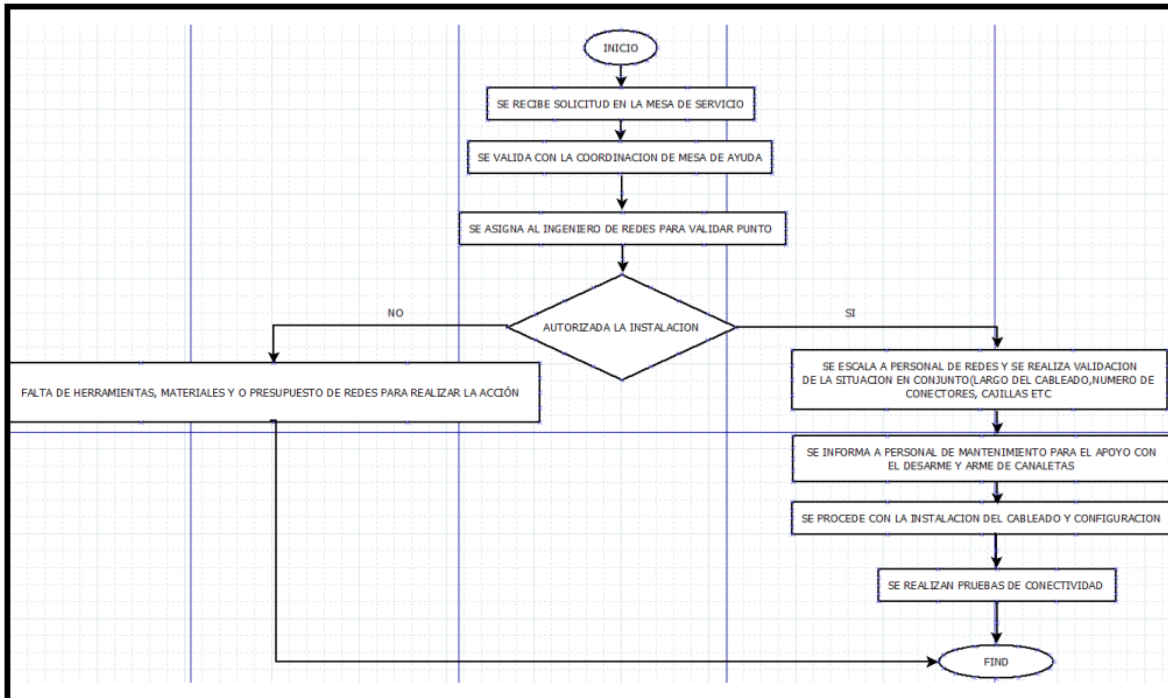
personas habilitadas para solicitarlos mediante la Aplicación de Mesa de Servicio de TI (Proactivanet).

Tipo de solicitudes

Creación - Aplica para personal nuevo de planta o que inicia un contrato

Se realiza a través de la Plantilla - Solicitud de Cuentas por los responsables de Gestión Humana o Gestión Contractual según corresponda, suministrando toda la información requerida, la cual generará una Petición para: a) crear el dominio de la red de Función Pública, b) crear cuenta de correo institucional, c) tener acceso a las aplicaciones del catálogo de servicios c) asignar al grupo o área correspondiente en la red y, d) escalar requerimiento para asignación de equipo y/o configuración del perfil.

Diagrama Instalación Punto de red



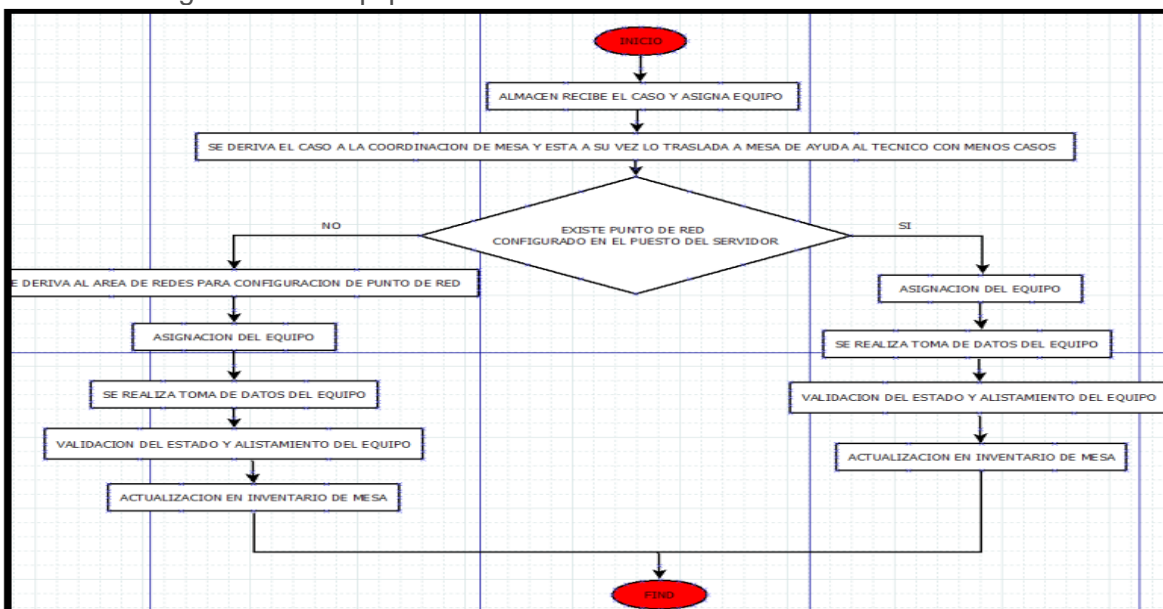
Fuente: propia



Función Pública

La administración de los equipos de cómputo se realizará a través de la herramienta de inventarios provista por la Oficina de Sistemas. El ingreso de los elementos de cómputo al inventario será realizado conjuntamente entre la Oficina de Sistemas y el Almacén en el momento de recepción de los mismos.

Grafica 1. Asignación de Equipos



Fuente: propia

Modificación - Aplica para todos los usuarios creados en Función Pública

Cualquier modificación a la cuenta de red o de correo debe solicitarse en las Plantillas - Permisos de acceso o Plantilla Cuentas de correo - según corresponda, las cuales se encuentran disponibles en la aplicación de Mesa de Servicios TI de Función Pública (Proactivanet). Se debe realizar un monitoreo aleatorio por lo menos cada tres meses donde se valide los requerimientos solicitados mediante el aplicativo de mesa de servicio contra los permisos que se encuentran aplicados en los servidores.

Inactivación/Eliminación

Aplica cuando se retire el personal de Función Pública, cuando se termine un contrato o cuando se requiere inactivar una cuenta de correo por petición especial del líder de proceso, utilizando la Plantilla -Eliminación/Inactivación cuentas de usuario.

Lo anterior generará las actividades correspondientes para la debida realización de: a) copia de respaldo, b) inhabilitación de los permisos y accesos, c) retiro del equipo.

Nota: Para los contratistas las cuentas se inactivarán de forma automática una vez superada la fecha de finalización del contrato. En caso de terminarse el contrato antes de la fecha prevista se generará la solicitud una vez se reciba el informe de actividades de finalización del contrato.

Grafica 2. Retiro de Equipo





Función Pública

Creación cuentas de correo específicas

Cuando se requiera una cuenta de correo específica para un área, un proyecto, una estrategia, etc., se realizará la Petición mediante la Plantilla - cuentas de Correo, que se encuentra disponible para todas las áreas.

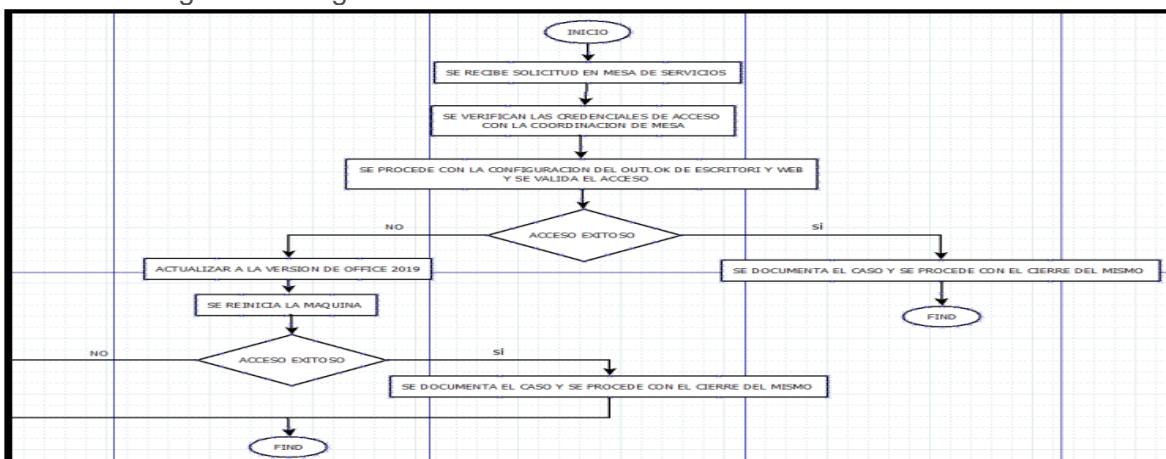
Grafica 3. Plantilla en proactivanet creación

RESUMEN	GENERAL	INVESTIGACIÓN	CIERRE	INFORMACIÓN ADICIONAL
Campos personalizados Anexos Elementos relacionados				
Otros datos				
Tipo de petición: Creación				
Nombre Completo usuario a crear/modificar/eliminar: CARMEN JULIA PAEZ VILLAMIL				
Cédula: 39				
Dependencia: DGGI				
Tipo de Vinculación: PROFESIONAL ESPECIALIZADO				
Fecha Final Contrato:				
Accesos: TODOS LOS USUARIOS DE RED				
Extensión:				
Observación:				
Soporte Remoto : No				
Observación Usuario CR:				

Fuente: DAFP

Esta plantilla aplica para creación, modificación, inactivación/eliminación.

Grafica 4. Diagrama configuración de correo



Fuente: propia

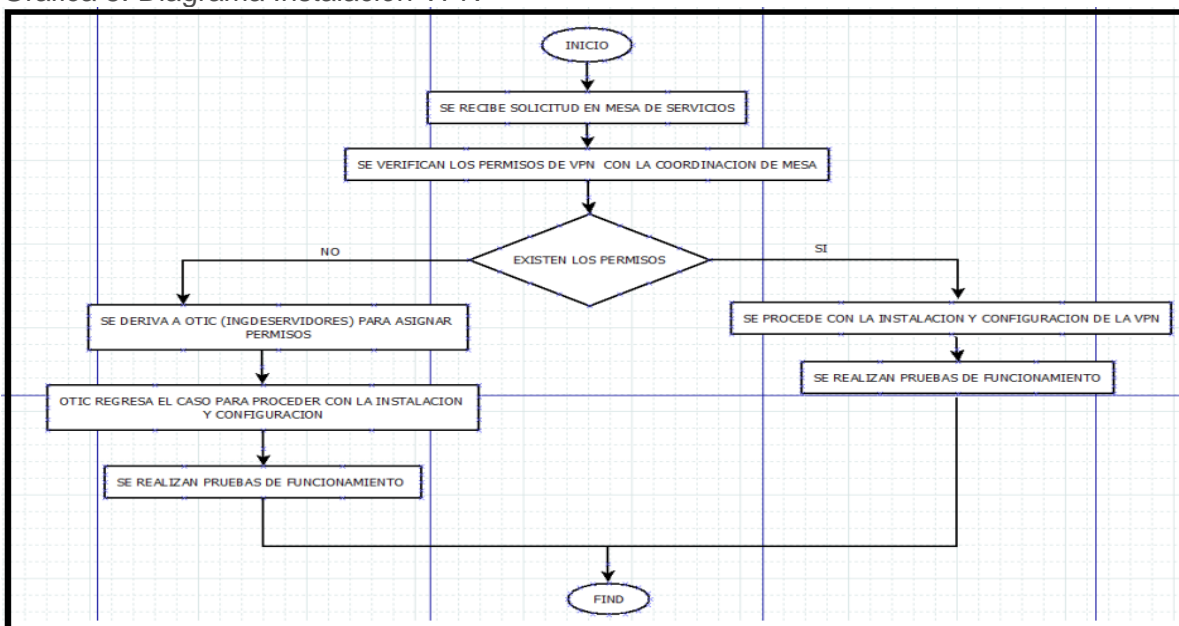


Función Pública

Instalación de VPN (*Virtual Private Network, por sus siglas en inglés*)

permite una conexión segura y al ingreso de la red a través de la VPN, los usuarios que necesiten una conexión VPN, deben solicitar por medio de la plantilla en proactivanet (Mesa de Servicio Primer Nivel > Acceso Remoto > Acceso remoto) la instalación una vez aprobada el usuario instalara la vpn con el Instructivo de instalación y configuración VPN En computador personal (home office).

Grafica 5. Diagrama Instalación VPN



Fuente: propia

Administración equipos de Cómputo

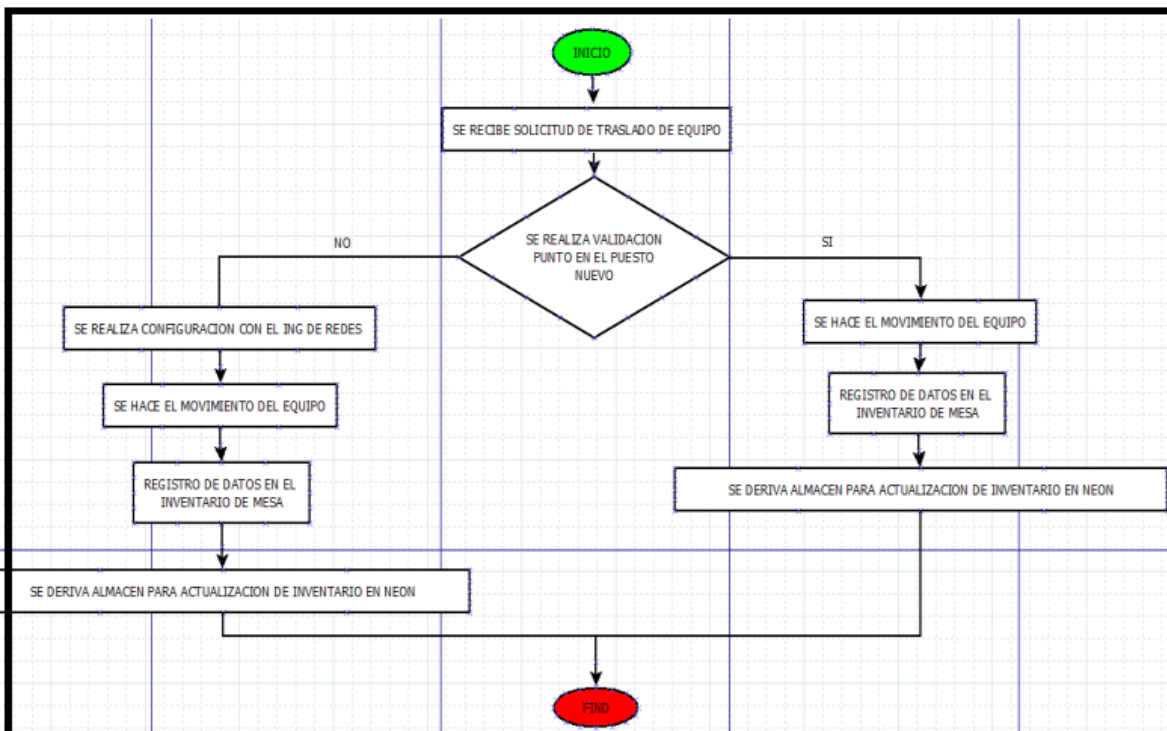
Los siguientes lineamientos que aplican para todos los equipos de cómputo del Departamento, no incluyen televisores, cámaras fotográficas o de video ni infraestructura telefónica o eléctrica:

Una vez sea asignado un equipo de cómputo a un usuario, éste debe permanecer con él hasta que termine su vinculación con el Departamento, se genere un cambio por

actualización desde el Proceso de Administración de la Tecnología o una necesidad específica de procesamiento. Para el personal contratista, se asignará equipo de cómputo de acuerdo a las necesidades y disponibilidad de los mismos, con cargo en inventario al Jefe de Dependencia o quien éste designe.

Cualquier movimiento de equipos de cómputo de un lugar a otro debe ser solicitado con anticipación a través de una Petición en la Aplicación de Mesa de Servicios de TI y debe ser ejecutado por el encargado de inventarios del área de almacén una vez haya recibido la información a través del correo electrónico e implicará la correspondiente actualización en el inventario de Proactiva. El técnico de la oficina de sistemas se encargará de actualizar en la herramienta los datos correspondientes a la nueva ubicación del equipo.

Grafica 6. Traslado de Equipo



Fuente: propia



Función Pública

Cuando un usuario se desvincule del Departamento, una vez se reciba la petición de eliminación de cuenta de usuario para continuar con la legalización de la entrega de puesto de trabajo o terminación de contrato, el administrador del directorio activo realizará el bloqueo de la cuenta de usuario, el técnico de mesa de ayuda realizará la verificación del estado del(os) equipos y dará el aval del estado técnico del equipo de cómputo (a través del Formato de Entrega del Cargo), realizará la copia de respaldo de la información institucional, formateará e informará al Almacén para que recoja el(os) equipo(s).

Nota: En caso de hallarse daño y/o ruptura en el(os) equipo(s) de cómputo el técnico realizará la anotación en el campo de observaciones del Formato de Entrega del Cargo. El jefe de la Oficina de Sistemas firmará el formato, tomará copia y enviará correo a la Secretaría General informando del hallazgo.

Generalidades

- ✓ Las solicitudes de servicio se deben realizar en la Aplicación de Mesa de Servicio de TI, en las opciones de Asignación, cambio, retiro o traslado de equipo. La asignación de equipo a un usuario nuevo en el Departamento se ejecuta dentro de las actividades de creación de cuenta de usuario
- ✓ Con el fin de salvaguardar los recursos tecnológicos y ejercer control sobre su disposición, el único personal autorizado para el movimiento de equipos, será el personal de almacén.
- ✓ Los usuarios no deben borrar la información institucional y/o correspondiente a su trabajo dentro del Departamento; de no encontrarse información en el momento de la copia de respaldo al retirarse, se dejará la salvedad como anotación en el correspondiente registro en la Aplicación de Mesa de Servicios TI con las implicaciones que ello genere.



Función Pública

- ✓ Los equipos de cómputo y demás dispositivos tecnológicos que no pertenecen al Departamento, no se encuentran cubiertos dentro del alcance y contratación del servicio de Soporte Técnico prestado por el Proceso de Administración de la Tecnología.
- ✓ El estado y cuidado en el uso de los equipos de cómputo es responsabilidad de quien figure como tenedor o responsable del inventario de Proactiva por lo cual es importante el informe oportuno de cualquier falla, así como de cualquier cambio en el inventario que el Almacén conozca

Mantenimiento

Para las cuentas de los usuarios de red y de correo para los funcionarios de planta temporal o permanente se inactivarán cuando transcurridos 30 días calendarios no se haya accedido a la misma. Las cuentas de usuarios activos (con algún tipo de privilegio) en los sistemas de información, se inactivarán por los roles encargados de administrar cada Sistema.

El proceso de comunicación de retiro e inactivación se hará a través del registro y escalamiento de una petición por parte del área de sistemas (infraestructura)



Función Pública

Guía de Administración Cuentas de Usuario

Versión 05

Proceso de Tecnologías de la Información

Julio 2024