	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 1 de 14

1. OBJETIVO

Controlar de manera efectiva el acceso a servicios informáticos de TI básicos y aplicaciones del IDEAM que se brindan a los usuarios y se le conceden los roles y privilegios necesarios para hacer uso de los servicios documentados en el Catálogo de Servicios Tecnológicos.

2. ALCANCE

El procedimiento debe aplicarse a todos los funcionarios, contratistas, pasantes y proveedores del IDEAM, incluyendo los administradores del sistema del área de tecnología y/o proveedores de servicio, cuyas funciones o asignaciones tengan relación con el acceso a los servicios y sistemas de información del instituto.


Este procedimiento comprende los sistemas de información y aplicaciones de propiedad del IDEAM desarrolladas, adquiridas y soportadas en cada una de sus sedes a nivel nacional, que apoyan las actividades del Instituto.

3. NORMATIVIDAD

1. Ley 99 de 1993
2. Decreto 1076 de 2015
3. Ley 1266 de 2008 Habeas Data regula el manejo de información
4. Ley 1151 de 2008
5. Decreto 291 de 2004
6. Resolución 250 de 2002
7. Resolución 2367 de 2009. Procedimientos informáticos. Oficina de Informática y Telecomunicaciones
8. Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales
9. CONPES 3995 de 2020 Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital
10. Ley 1273 de 2009 por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

4. DEFINICIONES

- **ACCESOS BÁSICOS:** Hace referencia a los accesos de dominio, correo y PIN de impresión.
- **APLICACIÓN:** Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo de carácter específico a la cual se limitan o se deberían

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 2 de 14

limitar. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo. Son aplicaciones los procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos, programas de dibujo, paquetes estadísticos, etc.


- **CREDENCIAL:** Se denominan credenciales de inicio de sesión a la combinación de nombre de usuario y contraseña gestionados que dan acceso a determinado sistema de información; su uso es único, exclusivo e intransferible.
- **CONTRATISTA EMPRESA:** Ver tercerización.
- **CONTRATISTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Son las personas naturales o jurídicas que contraen la ejecución de un objeto contractual que se debe desarrollar o un servicio que se debe prestar y en el cual el contratista tiene cierta libertad para ejecutarlo mediante la modalidad de prestación de servicios en beneficios de terceros.
- **CONVENIOS ENTIDADES:** Es un acuerdo celebrado entre entidades para el desarrollo conjunto de actividades en relación con los cometidos y funciones que les asigna la ley a las Entidades públicas. Entre los convenios por ejemplo se establece la prestación de servicios, el intercambio del uso de sistemas de información específicos, etc.
- **CUENTA:** Es la identificación única que se da a un usuario para el acceso a aplicativos y/o servicios de informática con unos permisos establecidos aprobados por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador según el caso.
- **DESHABILITACIÓN:** Es el proceso por el cual le son revocados los permisos en todos los aplicativos Institucionales a un usuario.
- **GADTH:** Grupo de Administración y Desarrollo de Talento Humano.
- **FUNCIONARIO:** Ver servidor público.
- **INCIDENTE:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo, el cual puede comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **INACTIVAR:** Proceso por el cual se restringe el acceso de un usuario a los sistemas de información y equipos de cómputo del IDEAM por determinado periodo. Esto incluye el acceso a la red Institucional y correo. En el caso de los aplicativos asignados que no cuenten con esta función, se hará por medio de cambio de contraseña.
- **INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA:** es cualquier dato o información proveniente o usada en el negocio de la compañía, incluyendo Información de los Clientes, Información Registrada e Información Privada. La Información de la Compañía es un elemento clave y una ventaja crítica para realizar el negocio de la empresa, por lo que es sólo para uso interno a menos de que se apruebe su uso externo bajo la protección de acuerdos de confidencialidad u otro tipo de acuerdos según sea el caso.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 3 de 14

- **INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES:** Es la información que los clientes proporcionan a la compañía para salvaguardarla y conservarla.
- **ITIL (IT Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información):** Es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.
- **MESA DE SERVICIO O DE AYUDA (Help Desk):** Es un conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones). La mesa de servicio está conformada por un grupo de analistas que reciben o registran los requerimientos sobre incidencias de Tecnologías de la Información. Al ser considerado el punto de encuentro entre los usuarios y quienes proveen servicios relacionados con el sector, constituye el primer nivel de soporte.
- **OUTSOURCING:** Es un término inglés que significa subcontratar, que en el ámbito empresarial se traduce como la externalización o la tercerización de un proceso operativo, administrativo o de otro ámbito de la empresa. Las empresas privadas y las entidades públicas altamente especializadas se centran en lo que mejor saben hacer y lo demás lo subcontratan con terceros externos que a su vez son especializados en las áreas subcontratadas y de esa manera se es más eficiente y más productivo, pues cada quien se dedica exclusivamente a su área de especialidad. Ver tercerización o Contratista Empresa.
- **PASSWORD o CONTRASEÑA:** Clave o contraseña personal conformada por una secuencia de caracteres alfanuméricos que le permite el acceso seguro a un usuario al aplicativo y/o sistemas de información asignado.
- **PROPIETARIO DEL SISTEMA:** Miembro del área funcional de la operación o área misional que responde por la integridad, administración, desarrollo, aceptación, operación, mantenimiento y retiro del sistema de cómputo y es quien recibe sus beneficios.
- **REQUERIMIENTO:** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio. Se usa en un sentido formal en la ingeniería de sistemas o la ingeniería de software.
- **REACTIVAR:** Proceso por el cual se concede acceso de un usuario a los sistemas de información y equipos de cómputo del IDEAM, previamente inactivados, luego de ausencia de la entidad por determinado periodo. Esto incluye el acceso a la red Institucional y correo del IDEAM. En el caso de los aplicativos asignados, se asigna e informa, por parte del Grupo de Gestión de Acceso, una nueva clave que este debe cambiar en el primer acceso a dichos sistemas.
- **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Preservación de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 4 de 14

- **SEGURIDAD LÓGICA:** Conjunto de procesos y procedimientos para proteger los datos y limitar el acceso a los sistemas de cómputo, a través de controles técnicos (login, clave, perfil, rol y permisos) y/o controles procedimentales.
- **SERVICIO:** Un medio de entregar valor a los usuarios, facilitando resultados que ellos quieren lograr sin la propiedad de costos y riesgos específicos.
- **SERVICIOS DE INFORMÁTICA:** Herramientas tecnológicas a los que un usuario puede acceder mediante la cuenta asignada.
- **SERVIDOR PÚBLICO:** El Constituyente Primario utilizó de forma general el concepto de «servidor público» para comprender a todas las personas naturales que tienen una relación laboral con el Estado, y trabajan a su servicio para efectos de asegurar el cumplimiento de sus fines constitucionales. Para referirse a ellos en forma genérica la Carta también emplea la expresión «funcionarios». Ver Funcionario.
- **SISTEMA:** Es un conjunto ordenado de elementos cuyas propiedades se interrelacionan e interactúan de forma armónica entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, se procesan para convertirse en salidas, que finalmente es información.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Sistema constituido por personas, datos y actividades que procesan datos e información en una organización, e incluye procesos manuales y automatizados, los cuales constituyen el conjunto de elementos relacionados entre sí, que se encarga de procesar manual y/o automáticamente datos, en función de determinados objetivos.
 - Estos elementos constituyentes de un sistema de información son:
 - Personas o recurso humano: las personas que utilizan el sistema, siendo parte de éstos.
 - Datos e información: de entrada, de salida y almacenada.
 - Actividades
 - Recursos materiales: por ejemplo, computadoras, dispositivos, archivadores, etc.
 - Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.
- **TERCERIZACIÓN:** Se refiere a la tercerización laboral conocida también como Outsourcing laboral, es la figura mediante la cual una entidad pública como el IDEAM recurre a proveedores externos de mano de obra para que realicen determinadas tareas, labores o actividades en la entidad.
- **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI):** El concepto de tecnología de la información refiere al uso de equipos de telecomunicaciones y computadoras (computadores) para la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento de datos. La noción abarca cuestiones propias de la informática, la electrónica y las telecomunicaciones.
- **TICKET:** número único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea de la petición o incidente colocadas en la aplicación de la mesa de ayuda o servicio

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 5 de 14

- **TIEMPOS DE RESPUESTA:** Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.
- **USUARIO:** Es la persona(s) que utiliza el Servicio de Tecnologías de la Información (TI).
- **USUARIO ADMINISTRADOR:** La cuenta de usuario administrador es aquella cuenta de usuario que tiene todos los privilegios y características que le permiten acceder y gestionar completamente el sistema o aplicativo al que se está ingresando con dicha cuenta. Una cuenta de administrador es una cuenta de usuario que le permite realizar cambios que afectan a otros usuarios.

5. POLÍTICAS OPERACIONALES

Las políticas de operación de acceso a la información se encuentran alineadas a la política 1 Accesos a los servicios de información del documento E-SGI-SI-M003 PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN disponible en el siguiente enlace <https://bit.ly/2H9pW9c>, las cuales son:

- Los propietarios de los activos deben determinar las reglas de control de acceso apropiadas, los derechos de acceso y las restricciones para los roles de usuario¹, por lo tanto, las solicitudes deben ser realizadas por los directores, subdirectores, Jefes de Oficina y/o Coordinadores, evitando que los usuarios no autorizados puedan acceder a ellos.
- Las solicitudes de creación, de accesos básicos para los funcionarios deben ser realizadas por el GADTH, por medio de la plantilla de mesa de servicio escogiendo la opción del catálogo de servicios, adicionalmente se debe adjuntar acta de posesión y/o resolución.
- Para el bloqueo o inactivación de funcionarios se solicitará el formato A-GH-F002 FORMATO DESVINCULACIÓN DE PERSONAL v4.xlsx, este debe ser presentado por el funcionario en la oficina de informática o enviado por el GADTH, el formato debe estar firmado y diligenciado por todas las áreas relacionadas en el documento y es el soporte que la Oficina de Informática tomará como referencia de paz y salvo del usuario con el IDEAM teniendo en cuenta que el usuario no necesitará ingresar de nuevo al sistema
- Para el bloqueo o inactivación de Contratistas se coloca la fecha de terminación de contrato como expiración de cuenta propiedad del LDAP este bloqueo garantiza que el usuario no ingrese de nuevo al sistema. La oficina de informática revisará trimestralmente usuarios que no hayan ingresado al sistema del IDEAM en este mismo tiempo y se bloquearán como parte del protocolo de seguridad de la información.
- Para modificaciones (como los cambios de área, o nombre) el GADTH debe diligenciar por medio de la mesa de servicio la plantilla y adjuntar la resolución.

¹ Tomado de la ISO 27002:2013

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 6 de 14

- Las solicitudes de creación de accesos básicos para los contratistas nuevos de prestación de servicios deben ser realizada por la oficina asesora jurídica, si el contratista ya labora en la entidad y este cambia de contrato se solicitará la creación del contratista como nuevo. Si el contratista firma un otrosi, éste se tomará como continuación del contrato, pero de igual forma se debe enviar una solicitud de modificación, todo esto se debe informar por medio de las plantillas que se encuentra en la herramienta de mesa de servicio.
- Las solicitudes de creación, retiro o modificaciones de accesos básicos para los contratos de empresas (outsourcing) o convenios de entidades deben ser realizadas por directores, subdirectores, Jefes de Oficina y/o Coordinadores por medio del diligenciamiento de la plantilla que se encuentra en la herramienta de mesa de servicio y adjuntar el documento jurídico o vinculación con la entidad.
- Las solicitudes de retiro o modificaciones de accesos a aplicaciones deben ser realizadas por directores, subdirectores, Jefes de Oficina y/o Coordinadores, por medio de la plantilla que se encuentra en la herramienta de mesa de servicio.
- La cuenta de usuario debe ser única en los sistemas de información y no deberá entregarse a otro usuario, será responsabilidad del titular el uso que se le dé a este usuario a excepción que se identifique que las credenciales fueron comprometidas por un incidente de seguridad de la información.
- Si el usuario identifica que fue comprometida las credenciales de acceso, solicitará cambio de clave tipificando la solicitud como incidente.
- Para la creación del usuario se debe tomar la letra del primer nombre concatenado con el primer apellido completo, Ejemplo: Juan Carlos Ramírez Pérez el usuario será jramirez, de encontrarse este usuario se adicionará la primera letra del segundo nombre, Ejemplo: jramirez, de encontrarse este usuario se adicionará la primera letra del segundo apellido: jramirezp.
- Las oficinas de control interno disciplinario, gestión administración de desarrollo y del talento humano, asesora jurídica en apoyo de los supervisores de contrato o quien delegue, deberán informar a la oficina de informática de manera formal (Mesa de servicio), las novedades en cuanto a vinculación o desvinculación laboral, contractual de algún funcionario: por los diferentes motivos (desvinculación, contratación, vacaciones, licencias, terminaciones de contrato, terminación anticipadas, entre otros). Una vez realizada la notificación de las novedades a la oficina de Informática, se procederá a la inactivación de los accesos otorgados a la parte interesada.
- La gestión de accesos estará configurada bajo el dominio ideam.gov.co, siac.gov.co los cuales es único medio autorizado como identidad institucional, por esta razón no se permite referenciar a la entidad o la creación de cuentas de correo en soluciones tecnológicas que no son de uso corporativo.
- Las complejidades de las claves deben cumplir con los siguientes parámetros:

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 7 de 14

- o Tener mínimo 8 caracteres
- o Caracteres en mayúsculas
- o Caracteres en minúsculas
- o Contener dígitos numéricos (0 a 9)
- o Contener caracteres especiales (@+*/&%\$#)

Ejemplo: P/GDaSti20*

- Bajo ningún caso se deberá dar a conocer o divulgar las contraseñas, en caso de solicitar acceso con la cuenta del titular el proceso deberá formalizarse con el jefe inmediato, tampoco se permite mantener anotadas las contraseñas en papel a libre exposición.
- Todos los Servidores públicos de la Entidad y proveedores que son autorizados para acceder a los servicios tecnológicos de la entidad son responsables de toda actividad que sea ejecutada con las credenciales y privilegios de acceso otorgados.
- Es obligación de todos los servidores públicos y proveedores, dar cumplimiento a la normativa legal vigente, en materia de delitos informáticos, así mismo evitar malas prácticas que comprometan la seguridad de la información de IDEAM - *Para más información consultar ley 1273 de 2009.*
- Las conexiones remotas a los servicios de TI institucionales, deberá realizarse a través de conexión por VPN con las directrices brindadas por la oficina de informática, la cual deberá ser autorizada y gestionada como lo indican los procedimientos E-GI-G007 GUIA PARA USO VPN.PDF.
- Una vez asignado los accesos a la plataforma tecnológica, en su primer inicio de sesión deberán cambiarse las contraseñas suministradas por defecto por la mesa de servicio.
- Las credenciales de acceso son de carácter personal e intransferible.
- Para los aplicativos que no tienen la funcionalidad de cambio de clave luego de su primer login, el envío de las credenciales se realizará vía correo al solicitante cumpliendo con la complejidad de la clave.
- Oficial de Seguridad o quien haga sus veces: Responsable de realizar el seguimiento a las actividades asociadas al procedimiento de acceso a los servicios informáticos.
- Funcionarios en general: Es responsabilidad de los servidores públicos, consultores y terceros que presten servicios a la entidad, asegurarse de proteger la información que les ha sido entregada.

6. DESARROLLO

6.1. ACCESOS BÁSICOS A SERVICIOS DE TI

Ver anexo (1 y 2) flujograma

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 8 de 14

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
1.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar creación o reactivación de accesos básicos a funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – plantilla Acta de posesión Documento adjunto 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar creación o reactivación de accesos básicos a contratistas por prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket plantilla Documento Copia del contrato adjunto 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar creación o reactivación de accesos básicos a contratistas proveedores externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Directores Subdirectores, Jefes de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – plantilla Documento Copia del contrato adjunto 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar Bloqueo, desbloqueo modificación de las cuentas de accesos básicos para contratistas proveedores Externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Directores subdirectores, Jefe de Oficina y/o Coordinadores 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar Retiro de funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Talento Humano, directores, subdirectores, Jefes de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – plantilla, A-GH-F002 FORMATO DESVINCULACIÓN DE PERSONAL v4.xlsx 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar Retiro de Contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Directores subdirectores, Jefes de Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – plantilla, Documento Copia del contrato adjunto 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
2.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la solicitud, verificando la completitud de la información, si cumple continuar con la actividad 6 de lo contrario continuar con la actividad 3. 	<ul style="list-style-type: none"> Agente designado de la Mesa de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket – Información Adicional 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	10 minutos
3.	<ul style="list-style-type: none"> Informar al solicitante los parámetros y/o documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Agente designado de 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket –Pregunta al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de 	<ul style="list-style-type: none"> 15 minutos

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI		Código: E-GI-P001
			Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO		Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES		Página: 9 de 14

	faltantes para la completitud esta solicitud <ul style="list-style-type: none"> Continuar con la actividad 5 de lo contrario continuar con la actividad 4. 	la Mesa de Servicio		servicio – Correo	
4.	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza pregunta al usuario por segunda y tercera vez, Transcurrido más de tres (3) días se informa en el ticket que será cerrado y es necesario crear una nueva solicitud con la información solicitada. 	<ul style="list-style-type: none"> Agente designado de la Mesa de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket - Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio - Correo 	<ul style="list-style-type: none"> 3 días
5	<ul style="list-style-type: none"> Crear, Modificar, Bloquear o inactivar cuenta de acceso en el dominio e incluir en el grupo de la dependencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de Acceso 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket - Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> 4 horas
6	<ul style="list-style-type: none"> Incluir, Bloquear o inactivar cuenta de usuario en el correo y grupo de dependencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de correo 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket - Actividades y/o resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> 4 Horas
7	<ul style="list-style-type: none"> Crear, Modificar, Bloquear o inactivar PIN de Impresión validando si lo requiere 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de Impresión y escaneo 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket - Actividades y/o resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> 30 minutos
8	<ul style="list-style-type: none"> Enviar respuesta o resolución al solicitante 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador mesa de servicio o Gestor de Acceso 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket - Resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio - Correo 	<ul style="list-style-type: none"> 10 minutos


- NOTA:** la creación de cuenta de un usuario en el dominio puede tardar hasta 3 días hábiles o 72 horas esto teniendo en cuenta la cantidad de usuarios a crear o disponibilidad de las plataformas

6.2. ACCESOS A APLICACIONES

Ver anexo (3) flujograma

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI		Código: E-GI-P001
			Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO		Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES		Página: 10 de 14

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la solicitud de acceso a las aplicaciones solicitadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Directores subdirectores, Jefe de Oficina y/o Coordinadores 	Ticket – plantilla	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar reactivación de funcionarios, contratistas y/o terceros para el acceso a las aplicaciones institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Directores subdirectores, Jefe de Oficina y/o Coordinadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket – plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar Bloqueo, desbloqueo retiro y/o modificación de las aplicaciones funcionarios, contratistas y terceros para el acceso a las aplicaciones del Instituto 	<ul style="list-style-type: none"> • Directores subdirectores, Jefe de Oficina y/o Coordinadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket – plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 minutos
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar completitud de la plantilla y respectivos documentos adjuntos de ser necesario. continuar con la actividad 5 de lo contrario continuar con la actividad 3. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agente Mesa de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket – plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al solicitante los documentos y/o información faltante para completar la solicitud. Si el solicitante anexó la información faltante continuar con la actividad 5 de lo contrario continuar con la actividad 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket – Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza pregunta al usuario por segunda y tercera vez, Transcurrido más de tres (3) días se informa en el ticket que será cerrado y es necesario crear una nueva solicitud con la información solicitada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket – Pregunta al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 días
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la solicitud de accesos o retiro de la cuenta de usuario a las aplicaciones, 	<ul style="list-style-type: none"> • Líder de Aplicaciones 	Ticket – Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Mesa de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 horas

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 11 de 14

6	<ul style="list-style-type: none"> Enviar respuesta o resolución al solicitante 	<ul style="list-style-type: none"> Directores subdirectores, Jefe de Oficina y/o Coordinadores 	Ticket – Resolución	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Mesa de servicio - Correo 	<ul style="list-style-type: none"> 10 minutos
---	--	---	---------------------	--	--

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	06/03/2013	Se genera el documento
02	27/11/2014	Se limita el procedimiento a servicios informáticos básicos y se elimina la actividad donde se describe el uso del aplicativo de creación de usuarios. Nuevo formato de Procedimiento, en Normatividad se remite al Normograma del Proceso. Adicionalmente se hizo cambio de Condiciones generales pasó a ser Políticas de Operación.
03	24/11/2016	Se modifican conceptos y se diferencia la creación usuario cuando este es funcionario, contratista o tercero.
04	23/11/2017	Se actualiza, versión y codificación para cumplimiento con el decreto 415 Se modifica diagrama de flujo y conceptos para que sea acorde al desarrollo de las actividades.
05	11/09/2020	Se modifica el nombre “procedimiento acceso a servicios informáticos básicos” por “procedimiento gestión de acceso a servicios de TI” de acuerdo con los parámetros establecidos actuales de la Oficina de Informática donde se plasma que las solicitudes comprenderán el proceso de gestión de acceso a servicios informáticos básicos de la entidad los cuales se deben realizar por medio de la plataforma de la mesa de servicio de la Oficina de Informática. Incluye además, con actividades en las que se relaciona el GADTH y la Oficina Asesora de Jurídica para la legalización de usuarios con el objetivo de permitirles los accesos a los servicios de TI.

8. ANEXO FLUJOGRAMA

Anexo No. 1 Gestión de accesos básicos Funcionarios Contratistas



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI

Código: E-GI-P001

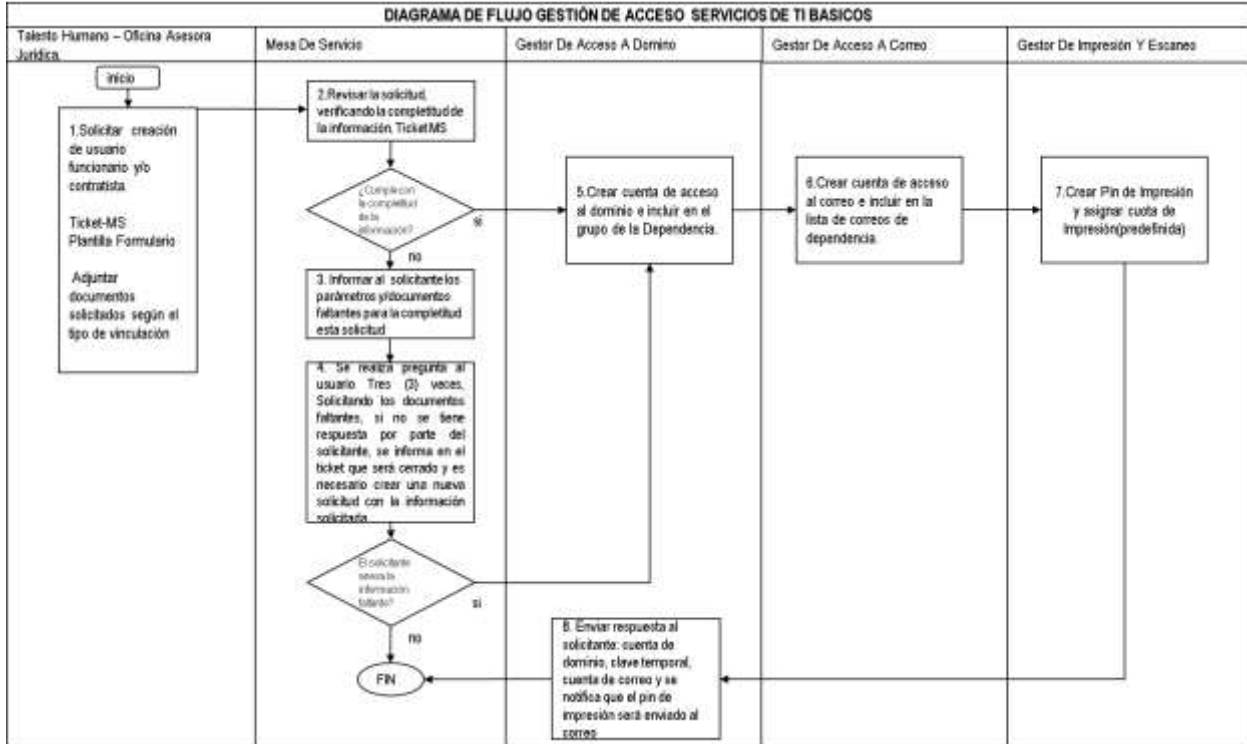
Versión: 005

TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO

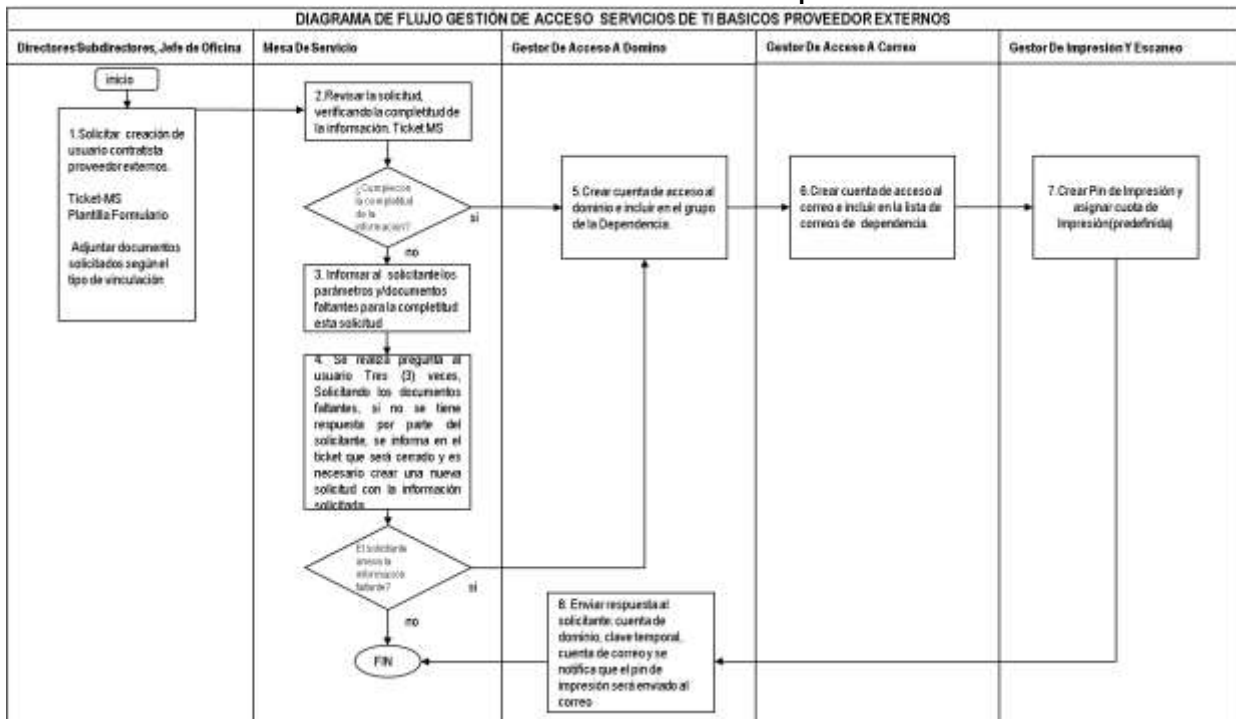
Fecha: 11/09/2020

PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

Página: 12 de 14

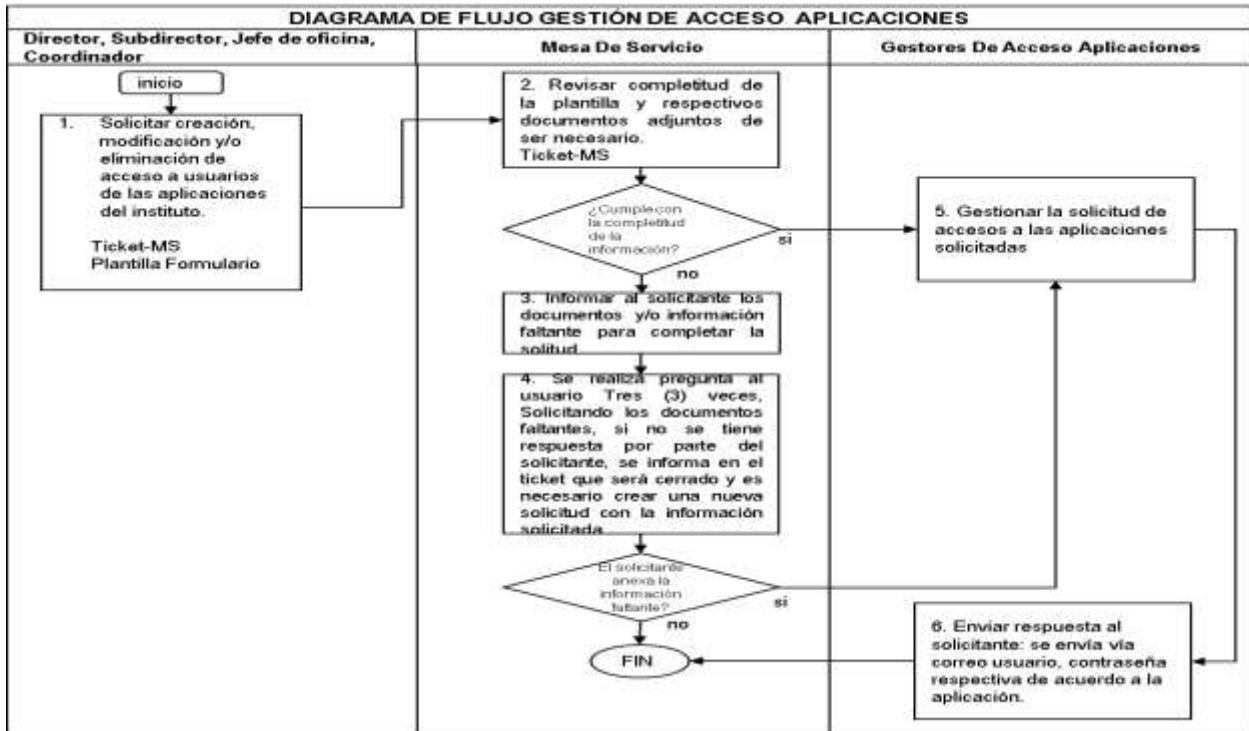


Anexo No. 2 Gestión de acceso a servicios básicos contratistas proveedores Externos.



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 13 de 14

Anexo No. 3 Gestión de accesos aplicaciones



Anexo No. 4 Plantilla creación de usuario:

Nombres y Apellidos del usuario a crear				Documento de Identidad:			
Marque con una X la casilla correspondiente							
Funcionario	<input type="checkbox"/>	Contratista	<input type="checkbox"/>	Pasante	<input type="checkbox"/>	Proveedor	<input type="checkbox"/>
Servicios de red Básicos							
Directorio Activo	<input type="checkbox"/>	Correo:	<input type="checkbox"/>	Pin de impresión:	<input type="checkbox"/>	Observaciones	<input type="checkbox"/>
Nota: Adjuntar los siguientes documentos para la creación de usuario							
FUNCIONARIO				CONTRATISTA			
Acta de Posesión	Resolución de Posesión			Copia del Contrato			
<p>Recuerde que la solicitud de crear el usuario debe ser realizada por Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano para Funcionario y Por la Oficina Asesora Jurídica para contratistas</p>							

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCESO A SERVICIOS DE TI	Código: E-GI-P001
		Versión: 005
	TIPO DEL PROCESO: ESTRATÉGICO	Fecha: 11/09/2020
	PROCESO: GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	Página: 14 de 14

Anexo No. 5 Plantilla acceso aplicaciones de la entidad:

PLANTILLA DE ACCESO A LAS APLICACIONES DEL IDEAM					
				FECHA:	DD/MM/AA
Nombres y apellidos:		Documento de Identidad:			
Dependencia		Grupo:			
Aplicaciones a las que necesita acceder					
Nombre de la Aplicación:	Ejm: Dhime	Ejm: Orfeo			
Roles o perfiles:	Ejm: Consulta	Ejm: perfil parecido a: htrivino			
Responsabilidades del Usuario:					
<p>Manejar de manera confidencial, las contraseñas o palabras claves que utiliza para tener acceso a los sistemas de información, cumpliendo con las normas y estándares de seguridad definidos para ese fin.</p> <p>Garantizar la oportunidad, veracidad, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de la información que genera y/o actualiza.</p> <p>Mantener, promover y velar por la confidencialidad de la información con la que trabaja evitando su exposición y divulgación a personal interno o externo que no sea explícitamente autorizado.</p>					
<p>Los únicos usuarios autorizados para dar autorización de acceso a los servicios de red son:</p> <p>≠ El Jefe de Oficina</p>					
<p>Yo como USUARIO SOLICITANTE me comprometo a conservar la total confidencialidad de la información de IDEAM a la que de acuerdo con el perfil solicitado tengo acceso, su uso será exclusivo para el desarrollo de mis funciones y bajo ningún motivo propiciaré su divulgación no autorizada.</p>					

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Javier García Gacharná Profesional Universitario Oficina de Informática	Eduardo Ramírez Acosta Coordinador Arquitectura Empresarial y Seguridad de Información Oficina de Informática	Alicia Barón Leguizamón Jefe de Oficina Informática