

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-07
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Versión: 01 Página: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar los requerimientos de solicitud de creación, modificación e inactivación de acceso de los usuarios, en los servicios ofrecidos en la red, como los sistemas de información misionales y de apoyo, bases de datos, sistemas operativos activos de la Fiscalía General de la Nación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servidores de la entidad y contratistas que requieren utilizar los servicios ofrecidos en la red y los sistemas de información misionales y de apoyo, bases de datos, sistemas operativos activos de la Fiscalía General de la Nación. Inicia con el registro de la solicitud en la herramienta “Mesa de Servicios” y finaliza con la atención y solución de este.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Administrador de seguridad: Responsable de crear y mantener los parámetros de seguridad y de ejecutar las configuraciones de accesos a los sistemas, soluciones o recursos informáticos a su cargo, autorizados por el propietario del activo de información.

Acceso remoto: Acceso a la red interna a través de la red telefónica conmutada u otra red de acceso público.

Autenticación: Proceso utilizado para confirmar la identidad y autenticidad de una persona ante un sistema o probar la integridad de información específica.

Autorización: Derecho o permiso que se le otorga a una entidad del sistema para acceder a un recurso.

Caso: Hace referencia a las solicitudes de servicio que se registran por parte de la mesa de ayuda en el software o herramienta de gestión.

Comunicaciones: Corresponde a la plataforma de conectividad o redes, comunicaciones y seguridad de la información. (Internet, intranet, enlaces dedicados) y elementos como switch, router etc.

Cerrar el caso: Cambiar el estado en la plataforma de mesa de servicio, de un estado activo a cerrado o solucionado.

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-07
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Versión: 01 Página: 2 de 5

Control de acceso: Proceso de limitación de los derechos o privilegios sobre los activos de un sistema o una red.

Requerimiento: Toda solicitud relacionada con un problema, consulta o soporte técnico, funcional y operativo de software, hardware y servicios, reportado por los usuarios.

Escolar: Es asignar el caso a otra persona, agente de servicio o especialista del siguiente nivel de atención.

Mesa de Servicio: Es el centro de soporte que provee un único punto de contacto con los usuarios; atendiendo los requerimientos de acuerdo con las prioridades y niveles de escalamiento.

Propietario del activo de información: Es una parte designada de la entidad, un cargo, proceso, o grupo de trabajo que tiene la responsabilidad de garantizar que la información y los activos asociados con los servicios de procesamiento de información se clasifican adecuadamente, y de definir y revisar periódicamente las restricciones y clasificaciones del acceso, teniendo en cuenta las políticas aplicables sobre el control del acceso.

Usuario final: Es quien genera el contacto por medio de los diferentes canales de atención para reporte de las solicitudes de servicios.

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. Anexo A

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-07
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Versión: 01 Página: 3 de 5

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Diligenciar y enviar formato.</p> <p>Los requerimientos de creación, modificación o inactivación de la cuenta de usuario de red y el acceso a los sistemas de información misionales y de apoyo, bases de datos, sistemas operativos activos, se deben solicitar a la mesa de servicios por medio del Formato "FORMATO SOLICITUD DE ACCESO A SERVICIOS TI"</p> <p>Nota: el Formato Solicitud de Accesos a Servicios de TI, debe estar debidamente aprobado por el jefe de la dependencia o supervisor del contrato.</p> <p>En caso de que el solicitante sea un contratista, el responsable de atender el requerimiento debe verificar en el formato "Formato Solicitud de Acceso a servicios TI" esté diligenciado la información correspondiente a: Número de Contrato, fechas de inicio y fecha de terminación del contrato.</p>	Usuario solicitante del servicio	Herramienta Mesa de servicios "Formato Solicitud de Acceso a servicios TI"
2	<p>Recibir solicitud y verificar información.</p> <p>El agente de servicios valida la veracidad de la información del solicitante y autorización del jefe Inmediato o supervisor del contrato y asigna al servidor responsable.</p> <p>En caso de no cumplir con los requisitos anteriores, se devuelve la solicitud, para su corrección y reenvió correspondiente.</p>	Agente de servicios y Servidor responsable de SUBTIC.	Herramienta Mesa de servicios "Formato Solicitud de Acceso a servicios TI"
3	<p>Gestionar solicitud</p> <p>El servidor responsable verifica el tipo de solicitud la cual se puede dar por las siguientes situaciones:</p> <p>a. Creación de usuario</p> <p>El servidor responsable crea un usuario único de red de acuerdo con el estándar establecido o el acceso a los sistemas de información o base de datos requeridos.</p> <p>b. Modificación cuenta usuario</p> <p>El servidor responsable asigna el nuevo perfil de acceso a los sistemas de información, o base de datos requeridos.</p>	Servidor responsable de SUBTIC. / responsable del SOC	Herramienta Mesa de servicios

	PROCESO GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-P-07
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Versión: 01 Página: 4 de 5

No.	ACTIVIDAD DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	c. Inactivación de cuenta de usuario. El servidor responsable procede a inactivar la cuenta de usuario de acuerdo con las novedades suministradas por el área de personal o jefe inmediato.		
4	Información al usuario y cierre en la mesa de servicios. Se comunica al solicitante la creación o modificación de la cuenta y cierra el requerimiento en la mesa de servicios	Servidor responsable de SUBTIC.	Herramienta Mesa de servicios

6. Puntos de Control

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUÉ EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
2 Recibir Solicitud y verificar información.	La asignación de roles, creación de cuentas o perfiles de acceso a los sistemas de información que no cumplen con los requisitos exigidos	Responsable SOC y el administrador de usuario SUBTIC.	Herramienta Mesa de servicios

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo Calidad Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Aprobó: Jefe Departamento Gestión De Infraestructura y Redes / Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

8. ANEXOS

ANEXO 1. FLUJOGRAMA GESTION DE USUARIOS

