








	<div>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACCESOS A USUARIOS LÓGICOS</div> <div>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</div> <div>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</div>	<div>Código:PD-TI-03</div> <div>Versión: 05</div> <div>Fecha de publicación: 01-04-2025</div>			
1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:	Realizar una oportuna gestión, administración y trazabilidad de los usuarios en la infraestructura tecnológica, sistemas de información, aplicaciones, dispositivos de seguridad y servicios que soportan los procesos y las operaciones de la Agencia de Renovación del Territorio - ART.				
2. ALCANCE	Inicia con la solicitud de creación/modificación/inactivación de usuarios y permisos y, finaliza con la ejecución (automática o manual) de la solicitud. Aplica para el acceso de funcionarios y contratistas a los sistemas de información, aplicaciones, dispositivos de seguridad, servicios informáticos e infraestructura tecnológica de la ART.				
3. DEFINICIONES Y SIGLAS	La sección de términos y definiciones está contenida en el documento <a href="#">"Glosario General de la Agencia de Renovación del Territorio"</a> .				
4. CONDICIONES GENERALES	<b>4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE</b> <a href="#">Consultar normograma de la OT</a>				
	<b>4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b> La gestión de usuarios se realiza a través de los lineamientos establecidos en el presente procedimiento y se deben tener en cuenta los siguientes aspectos de acuerdo al tipo de solicitud:  <b>Creación de usuarios</b> 1. Si es funcionario se requiere el acta de posesión, si es contratista se requiere el acta de inicio o el contrato firmado por las partes. 2. La solicitud de creación de usuarios se debe realizar a través de la mesa de servicios. 3. Un usuario (básico y nuevo) tiene los siguientes servicios de forma predeterminada: directorio activo, correo electrónico, mesa de servicio, servicio de impresión y acceso de lectura en la carpeta de SIGART en el servidor Mercurio, cualquier otro permiso adicional requiere ejecutar el flujo de Modificación/Eliminación de permisos.  <b>Adición/Modificación/Eliminación de permisos</b> 1. Formato "FM-TI-07 Formato de control de accesos" debidamente diligenciado, sin enmendaduras, legible y firmado por los actores que interactúan en el proceso (solicitante, líder/supervisor, jefe de área/proceso). 2. Solicitud en la mesa de servicios. 3. Los formatos de control de acceso se deben almacenar digitalmente en el repositorio correspondiente, para su posterior consulta y soporte.  <b>Novedades de personal</b> 1. Archivo de Excel llamado "novedades" con la información requerida: Identificación, FechaInicio, FechaFin; el archivo debe tener encabezado con esos títulos 2. Solicitud en la mesa de servicios.  <b>Modificación de las novedades de personal</b> 1. Archivo de Excel llamado "Interrupcion_novedades" con la información requerida: Identificación, FechaInicio, FechaFin; el archivo debe tener encabezado con esos títulos 2. Solicitud en la mesa de servicios.  <b>Inactivación definitiva de usuarios</b> 1. Para funcionarios se requiere acta administrativo de desvinculación. 2. Solicitud en la mesa de servicios. 3. Para contratistas se hará de forma automática con la fecha de terminación de contrato, no es requerido caso en la mesa de servicio.  <b>Mantenimiento masivo de usuarios y permisos</b> 1. Matriz de Accesos Basada en Roles (MABR) del directorio activo. 2. Acta de reunión con las conclusiones de la depuración de permisos. 3. Solicitud en la mesa de servicios.  <b>Creación de usuario de Sistema de Informacion de Gestion de Oferta</b> Esta sección se diligenciará únicamente por los funcionarios y/o contratistas de la Dirección de Información y Prospectiva o a quien estos autoricen para el desarrollo de sus funciones laborales y obligaciones contractuales.				
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD DE CONTROL	REGISTRO
1	Identificar el tipo de gestión que se requiere	Determina el tipo de gestión de usuario que se requiere: * Si la solicitud corresponde a creación de usuarios: Ir a la actividad 2 * Si la solicitud corresponde a Adición/Modificación/Eliminación de permisos: Ir a la actividad 9 * Si la solicitud corresponde a Novedades de personal o Modificación de las novedades de personal: Ir a la actividad 16 * Si la solicitud corresponde a Inactivación definitiva de usuarios: Ir a la actividad 19. * Si la solicitud corresponde a Mantenimiento masivo de usuarios y permisos: Ir a la actividad 25.	Usuario solicitante	No	No aplica
Creación de usuarios					
2	Crear caso en la mesa de servicio	Crea un caso en la mesa de servicio en el cual se deben adjuntar los documentos solicitados dependiendo del tipo de vinculación laboral del usuario para el cual se solicita la creación: * Funcionarios: Acta administrativo oficial de nombramiento, Grupos: - Office365,Ldfuncionarios(regional o nivel central), Atributos: employeeNumber (para el acceso a ofeeo y synerais) * Contratistas: Acta de inicio o contrato debidamente firmado, Grupos:Onpremise y Ldcontratistas(regional o nivel central), Atributos:employeeNumber	Usuario solicitante	No	Caso en la mesa de servicio con los documentos solicitados
3	Revisar solicitud	Revisa que el caso de la mesa de servicio contenga toda la información y los documentos requeridos para la creación del usuario solicitado. ¿El caso cumple con lo requerido? <b>Si:</b> Ir a la actividad 5. <b>No:</b> Realizar anotación en el caso de la mesa de servicio y continuar con la actividad 4.	Responsable de atender la solicitud		Anotaciones en el caso en la mesa de servicio
4	Hacer los ajustes requeridos	Atiende y actualiza las observaciones realizadas en el caso de mesa de servicio. Realizar anotación en el caso de la mesa de servicio indicando la corrección y devolverse a la actividad 3.	Usuario solicitante	No	Anotaciones en el caso en la mesa de servicio
5	Atender el caso	Crear el usuario según lo especificado, otorgando los permisos básicos: directorio activo, correo electrónico, mesa de servicio, servicio de impresión, Synerais y acceso de lectura en la carpeta de SIGART en el servidor Mercurio. Los permisos de acceso básicos deben ser comprobados para garantizar su operación. El usuario debe ser creado con la opción de cambiar de forma inmediata su contraseña inicial. Los contratistas deben ser creados en el directorio activo con el campo FECHA_FIN igual a la fecha de finalización de contrato	Responsable de atender la solicitud	No	1. Caso en la mesa de servicios. 2. Usuario básico creado.
6	Entregar el usuario	Entregar las credenciales de acceso directamente al funcionario o contratista por medio seguro.	Responsable de atender la solicitud	No	Correo electrónico con las credenciales de acceso.
7	Realizar pruebas de funcionamiento	Prueba el ingreso del usuario de acuerdo con los permisos asignados. ¿Las pruebas fueron satisfactorias? <b>Si:</b> Ir a la actividad 28. <b>No:</b> Solicitar soporte telefónico o presencial y continuar con la actividad 8.	Funcionario/Contratista	No	No aplica
8	Atender soporte técnico	Atiende el soporte técnico solicitado. Ir a la actividad 28.	Responsable de atender la solicitud	No	No aplica
Adición/Modificación/Eliminación de permisos					
9	Solicitar modificación/eliminación de permisos	Diligencia y firma física o digitalmente el "FM-TI-07 Formato de control de accesos" con la información requerida.	Usuario solicitante	No	FM-TI-07 Formato de control de accesos debidamente diligenciado y firmado.

10	Revisar solicitud	Revisar que el formato de control de acceso se encuentre debidamente diligenciado con toda la información requerida y que los accesos solicitados corresponden con la necesidad del servicio. ¿El documento está diligenciado de forma correcta y la solicitud es aprobada? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 11. <b>No:</b> Devolver la solicitud al usuario para su ajuste o corrección, devolverse a la actividad 9.	Líder de proceso, jefe inmediato o supervisor de contrato		FM-TI-07 Formato de control de accesos debidamente diligenciado y firmado por: 1. Usuario solicitante. 2. Líder de proceso, jefe inmediato o supervisor de contrato.
11	Revisar solicitud	Revisar que el formato de control de acceso se encuentre debidamente diligenciado con toda la información requerida y que los accesos solicitados corresponden con la necesidad del servicio. ¿El documento está diligenciado de forma correcta y la solicitud es aprobada? <b>Si:</b> Firmar y aprobar la solicitud. Continuar con la actividad 12. <b>No:</b> Devolver la solicitud al usuario solicitante, supervisor o líder de proceso, devolverse a la actividad 9. <b>NOTA:</b> En algunos casos el Líder de proceso, jefe inmediato o supervisor de contrato puede ser el mismo Responsable del activo de información.	Responsable del activo de información		"FM-TI-07 Formato de control de accesos" debidamente diligenciado y firmado por: 1. Usuario solicitante. 2. Líder de proceso, jefe inmediato o supervisor de contrato. 3. Responsable del activo de información.
12	Crear caso en la mesa de servicio	Crear el caso en la mesa de servicios adjuntando el formato de control de accesos debidamente diligenciado y firmado por: 1. Usuario solicitante. 2. Líder de proceso, jefe inmediato o supervisor de contrato. 3. Responsable del activo de información.	Usuario solicitante / Persona de apoyo administrativo	No	Caso en la mesa de servicio con el "FM-TI-07 Formato de control de accesos" firmado y diligenciado.
13	Revisar solicitud	Revisar que el caso de la mesa de servicio tiene toda la información necesaria y el formato se encuentra bien diligenciado. ¿El caso cumple con lo requerido para proceder? <b>Si:</b> Asignar el caso al Responsable de Seguridad de la Información, ir a la actividad 15. <b>No:</b> Realizar anotación en el caso de la mesa de servicio y continuar con la actividad 14.	Responsable de atender la solicitud		Anotaciones en el caso en la mesa de servicio
14	Hacer los ajustes requeridos	Atiende y actualiza las observaciones realizadas en el caso de mesa de servicio. Realizar anotación en el caso de la mesa de servicio indicando la corrección y devolverse a la actividad 13.	Usuario solicitante	No	Anotaciones en el caso en la mesa de servicio
15	Revisar solicitud	Revisar la pertinencia de los permisos solicitados y el correcto diligenciamiento de la solicitud con las firmas requeridas. ¿Es viable la solicitud? <b>Si:</b> Firmar el formato de control de accesos y asignar el responsable de ejecución en la Mesa de Servicio. Continuar con la actividad 16. <b>No:</b> Rechazar y devolver el caso en la Mesa de Servicios con las observaciones a que haya lugar. Devolverse a la actividad 14.	Responsable de Seguridad de la Información.		Caso en la mesa de servicio con el "FM-TI-07 Formato de control de accesos" firmado y diligenciado.
16	Ejecutar la solicitud y guardar evidencias	Realizar las actividades de modificación o eliminación de permisos según se especifique en el "FM-TI-07 Formato de control de accesos", luego firmar el formato y guardar copia en el repositorio correspondiente de evidencias. Devolverse a la actividad 7	Responsable que ejecuta la solicitud.	No	1. Cierre del caso en la mesa de servicios. 2. FM-TI-07 Formato de control de accesos almacenado en el repositorio correspondiente.
<b>Novedades y Modificación de las novedades</b>					
17	Crear caso en la mesa de servicio	Crear el caso en la mesa de servicios adjuntando el archivo Excel según corresponda con la necesidad, así: Para novedades el archivo debe llamarse: "novedades" Para novedades a las novedades el archivo debe llamarse: "interrupcion_novedades" El archivo debe tener encabezado con las siguientes especificaciones: Identificación: Número de identificación de la persona en novedad FechaInicio: Fecha en la cual da inicio la novedad o su interrupción, con formato AAAA-MM-DD FechaFin: Fecha en la cual finaliza la novedad o su interrupción, con formato AAAA-MM-DD	Profesional de Talento Humano	No	Caso en la mesa de servicio con el archivo excel de novedades
18	Revisar solicitud	Revisar que el caso de la mesa de servicio tiene el archivo adjunto con la estructura y la información correcta, ningún campo debe estar vacío. ¿El archivo está acorde a las especificaciones? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 19. <b>No:</b> Colocar observación en el caso, informar al Profesional de Talento Humano. Ir a la actividad 20.	Responsable que ejecuta la solicitud.		Caso en la mesa de servicio con el archivo Excel y las observaciones correspondientes
19	Ejecutar la solicitud	Convertir el archivo Excel en archivo plano separado por comas y adicionar los registros en el archivo plano ya existente en el servidor del directorio activo en la ruta: C:\Scripts. Ir a la actividad 28.	Responsable que ejecuta la solicitud.	No	Caso documentado en la mesa de servicios
20	Corregir el caso de la mesa de servicio	Corregir el archivo teniendo en cuenta las observaciones hechas y volverlo a adjuntar. Devolverse a la actividad 18.	Profesional de Talento Humano	No	Caso documentado en la mesa de servicios
<b>Inactivación definitiva de usuarios</b>					
21	Crear caso en la mesa de servicio	Crear el caso en la mesa de servicio adjuntando los documentos requeridos por la solicitud: acto administrativo de desvinculación.	Profesional de Talento Humano	No	Caso en la mesa de servicio con la documentación pertinente
22	Crear comunicación	Enviar comunicación por parte de GIT de talento Humano de "reporte de novedades" al GIT de servicios administrativos	Profesional de Talento Humano	No	Correo electrónico de comunicación de los reportes de novedades
23	Revisar solicitud	Revisar que la documentación esté acorde según lo solicitado. ¿El caso está acorde según lo requerido con la documentación necesaria? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 23. <b>No:</b> Colocar observación en el caso, hablar con el Auxiliar administrativo de Talento Humano. Ir a la actividad 24.	Responsable que ejecuta la solicitud.		Caso en la mesa de servicio con la documentación y observaciones pertinentes
24	Ejecutar la solicitud	Inactivar el usuario en el directorio activo. Ir a la actividad 28.	Responsable que ejecuta la solicitud.	No	No aplica
25	Corregir el caso de la mesa de servicio	Corregir la solicitud en la mesa de servicio teniendo en cuenta las observaciones realizadas. Devolverse a la actividad 22.	Profesional de Talento Humano	No	No aplica
<b>Mantenimiento masivo de usuarios y permisos</b>					
26	Generar y enviar la MABR del directorio activo o el reporte de usuarios del activo de información	Generar el archivo Excel de la MABR con todos los roles, permisos e integrantes de cada uno o el reporte de usuarios del activo de información. Crear caso en la mesa de servicio para cada área o proceso en revisión adjuntando el Excel o el reporte el cual es enviado por correo a cada área o proceso de la ART con el número de caso de mesa de servicio asociado.	OTI (Infraestructura)	No	1. MABR 2. Caso en la mesa de servicio 3. Correo electrónico

27	Revisar permisos y hacer observaciones	Revisar que los roles establecidos, los permisos y las personas que pertenecen a cada uno estén acorde con las necesidades del servicio. ¿Los permisos están acorde con la necesidad del servicio? <b>Si:</b> Contesta el correo o actualiza el caso en la mesa de servicio indicando que no hay novedades e ir a la actividad 28. <b>No:</b> Actualiza el caso en la mesa de servicio indicando los cambios en la MABR o en el reporte de usuario del activo de información, continúa en la actividad 27.	Jefe de área o proceso		1. MABR 2. Caso en la mesa de servicio con observaciones
28	Ajustar los permisos	Ajusta los permisos según lo solicitado por el jefe de área o proceso. Continúa con la actividad 28	OTI (Infraestructura)	No	Caso en la mesa de servicio
29	Cerrar caso en la mesa de servicio	Cerrar el caso en la mesa de servicio, garantizando la completa ejecución de la solicitud. <b>Fin de proceso</b>	Responsable de atender la solicitud	No	No aplica

6. PRODUCTO O SERVICIO GENERADO	Creación, modificación o inactivación del usuario.
---------------------------------	--

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS	7.1 Diagrama de flujo 7.2 Caracterización del proceso 7.3 Manual de políticas de seguridad de la información 7.4 Formato de control de accesos 7.5. Mapa de riesgos del proceso
--------------------------------------	---

8. CONTROL DE REGISTROS				
N°.	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO	TIPO DE SOPORTE	LOCALIZACIÓN/UBICACIÓN
1	No aplica	Caso en la mesa de servicio con los documentos solicitados	Electrónico	Mesa de servicio
2	No aplica	Anotaciones en el caso en la mesa de servicio	Electrónico	Mesa de servicio
3	No aplica	Usuario básico creado	Electrónico	Directorio activo
4	No aplica	Correo electrónico con las credenciales de acceso	Electrónico	Gestor de correo electrónico (Outlook)
5	FM-TI-07	Formato de control de accesos debidamente diligenciado y firmado.	Electrónico	Respositorio SharePoint del grupo de Seguridad de la Información
6	No aplica	Caso cerrado en la mesa de servicios	Electrónico	Mesa de servicio
7	No aplica	Caso en la mesa de servicio con el archivo Excel de novedades de personal	Electrónico	Mesa de servicio
8	No aplica	Observaciones al archivo de novedades de personal	Electrónico	Mesa de servicio
9	No aplica	MABR - Matriz de Accesos Basada en Roles	Electrónico	Respositorio SharePoint del grupo de Seguridad de la Información - Mesa de Servicio

9. CONTROL DE REVISIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
1	15/09/2021	Versión inicial del documento
2	22/02/2022	Se cambia el nombre del documento "GESTION DE ACCESOS A USUARIOS A ACTIVOS DE INFORMACION" y se realizan ajustes en su contenido
3	13/03/2024	Ajustes en la sección de definiciones para hacer referencia al Glosario general
4	29/09/2024	Ajuste general en todas las actividades del proceso
5	01/04/2025	Se ajustaron los numerales de inactivación de usuarios y Creación de usuarios en el sistema de gestión de oferta.

10. AUTORIZACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Yuli Andrea Parra Amaya Cargo: Contratista, Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 20/03/2025	Nombre: Yuli Andrea Parra Amaya Cargo: Contratista, Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 20/03/2025	Nombre: Freddy Alejandro Aguas Barbosa Cargo: Jefe de Oficina TI Fecha: 20/03/2025