



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

1. Objetivo

Definir los lineamientos para controlar el acceso a servicios informáticos de TI y aplicaciones del Ideam realizadas por usuarios a la Oficina de Informática.

2. Alcance

El procedimiento debe aplicarse a todos los funcionarios, contratistas, pasantes y proveedores del Ideam que participen directa o indirectamente en la gestión de las solicitudes de accesos que ingresan a través de la mesa de servicios para sistemas o servicios administrados por la Oficina de Informática.

3. Definiciones:

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.

Gestión de Acceso: Es el proceso de administrar los derechos de acceso de los usuarios a los recursos de tecnología de la información, garantizando que solo tengan acceso a los sistemas, aplicaciones y datos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades laborales.

Usuarios: Personas autorizadas que requieren acceso a los sistemas de información para realizar sus funciones laborales.

Autenticación: El proceso de verificar la identidad de un usuario, generalmente a través de credenciales como contraseñas, tarjetas de acceso, huellas dactilares o certificados digitales.



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

Autorización: El proceso de otorgar permisos específicos a un usuario para acceder a determinados recursos o realizar ciertas acciones dentro de un sistema.

Control de Acceso: Las políticas, procedimientos y herramientas utilizadas para regular y gestionar el acceso de los usuarios a los recursos de TI. Esto incluye la implementación de roles, privilegios y restricciones de acceso.

Auditoría de Acceso: El proceso de monitorear y registrar las actividades de acceso de los usuarios, incluidos los intentos exitosos y fallidos de inicio de sesión, los cambios en los permisos de acceso y otras acciones relacionadas con la seguridad de la información.

Gestión de Incidentes de Acceso: El proceso de manejar y resolver incidentes relacionados con el acceso no autorizado o inapropiado a los sistemas de información, incluida la investigación de brechas de seguridad y la implementación de medidas correctivas.

Mesa de Servicio: Es una función centralizada que proporciona un punto único de contacto para los usuarios finales que requieren soporte técnico, asistencia o solicitudes de servicio. La mesa de servicio es responsable de recibir, registrar, clasificar, priorizar, asignar y resolver incidentes y solicitudes de servicio, incluidos aquellos relacionados con la gestión de acceso de TI. Además, sirve como canal de comunicación entre los usuarios y los equipos de soporte técnico, facilitando la coordinación y la resolución efectiva de problemas. La mesa de servicio también puede desempeñar un papel en la gestión de acceso al brindar asistencia a los usuarios con problemas de inicio de sesión, restablecimiento de contraseñas y solicitudes de permisos o privilegios de acceso.



4. Siglas

GADTH: Grupo de Administración y Desarrollo de Talento Humano

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol): o también conocido como «Protocolo Ligero de Acceso a Directorios» es un protocolo de la capa de aplicación TCP/IP que permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido, para buscar cualquier información en un entorno de red

TI: Tecnología de la información

5. Normatividad

Ley 1266 de 2008 Habeas Data regula el manejo de información

Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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.

Decreto Nacional 1008 de 2018 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

CONPES 3995 de 2020 Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital

6. Documentos relacionados en el SGI

GTI-P001 procedimiento de soporte de mesa de servicio TI



7. Desarrollo

- 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 usuario, por lo tanto, las solicitudes deben ser realizadas por los supervisores, director(a), subdirectores, Jefes de Oficina y/o Coordinadores, evitando que los usuarios no autorizados puedan acceder a ellos.
- Todas las solicitudes de accesos (creación, modificación e inactivación), deben tramitarse por medio de la Mesa de Servicios, para servidores públicos por medio del GADTH quien debe adjuntar el acta de posesión y/o resolución de nombramiento para los casos de creación y/o modificación, en caso de retiro debe adjuntar el formato de A-GH-F002 PAZ Y SALVO POR DESVINCULACIÓN DE PERSONAL y para el caso de los contratistas la solicitud se debe realizar a través de los Supervisores de contrato, Director(a), Jefes de Oficina y/o Coordinadores de Grupo o quien ellos deleguen, dicho trámite debe realizarse a través de un Caso o Ticket en la Mesa de Servicio de TI adjuntando el contrato u otrosí, en caso que un contratista termine su contrato de forma anticipada el supervisor o delegado deberá informar la novedad con su respectivo soporte contractual como punto de control que asegura el retiro de los accesos al Contratista.
- Para el bloqueo o inactivación de Contratistas se realizará con la fecha de terminación de contrato retirando las licencias que tenga asignadas y los accesos a los diferentes servicios y/o sistemas de información. Por lo anterior es responsabilidad del usuario realizar la entrega de la información al supervisor de contrato o jefe inmediato. La Oficina de Informática no se hará responsable de la información después de la expiración de la cuenta conforme



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

a la fecha de terminación del contrato.

- La Oficina de Informática revisará trimestralmente los usuarios de contratistas cuya cuenta haya expirado por fecha de terminación de contrato y usuarios de funcionarios mediante de la validación de información suministrada por el GADTH y el formato de A-GH-F002 PAZ Y SALVO POR DESVINCULACIÓN DE PERSONAL.
- Las credenciales de acceso a los sistemas de información, servicios u otros son personales e intransferibles 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.
- El Ideam dispondrá de mecanismos de seguridad adicionales, con el fin controlar el acceso a los servicios de TI y/o sistemas de información, cuando lo considere necesario.
- Si el usuario identifica que fue comprometida las credenciales de acceso, deberá realizar y/o solicitar cambio de clave tipificando la solicitud como un incidente.
- La creación de usuarios para el acceso institucional interno se configurará bajo el dominio ideam.gov.co en el cual se debe tomar la letra inicial del primer nombre, la letra inicial de segundo nombre (en caso que lo tenga) concatenado con el primer apellido completo y la inicial del segundo apellido, Ejemplo: Juan Carlos Ramírez Pérez el usuario será jcramirezp, de encontrarse este usuario ya creado se dejará el primer nombre completo, Ejemplo: juancramirezp.
- La creación de contraseñas deben cumplir mínimo con los siguientes parámetros:



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

- Tener mínimo 8 caracteres
 - Caracteres en mayúsculas
 - Caracteres en minúsculas
 - Contener dígitos numéricos (0 a 9)
 - Contener al menos un carácter especial (@+*/&%\$#) Ejemplo:
P/GDaSti20*
- En casos especiales en los cuales se requiera acceso a cuentas específicas estas deberán tramitarse con el titular y/o autorizarse con el jefe inmediato y/o supervisor de contrato.
 - Todos los servidores públicos de la Entidad y proveedores que cuenten con accesos a los servicios tecnológicos de la misma 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.
 - Los servicios institucionales que requieran ser accedidos fuera de la entidad deberán realizarse a través de conexiones remotas por VPN con las directrices brindadas por la Oficina de Informática.

ACCESOS INFRAESTRUCTURA:

- El acceso al datacenter principal del Ideam, se realizará mediante la autorización del Coordinador del Grupo GTC y/o el Jefe de Oficina de Informática o quien este delegue, con el respectivo acompañamiento por parte de personal de la Oficina de Informática.
- La custodia del inventario de credenciales de acceso de superadministrador y administrador para sistemas de información, bases de datos, infraestructura



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

tecnológica física y virtual, redes y comunicaciones, suscripciones y licenciamiento estará exclusivamente a cargo del Jefe de la Oficina de Informática o de la persona que lo reemplace o delegue.

- La delegación de credenciales de acceso a sistemas de información, bases de datos, infraestructura tecnológica física y virtual, redes y comunicaciones, suscripciones y licenciamiento a funcionarios y contratistas que necesiten acceso en el curso de sus funciones será exclusivamente realizada por del Jefe de la Oficina de Informática o de la persona que lo reemplace o delegue.
 - El Jefe de la Oficina de Informática podrá requerir en cualquier momento que los funcionarios y contratistas proporcionen un inventario actualizado de las credenciales de acceso que tengan bajo su responsabilidad.
 - El Jefe de la Oficina de Informática tiene la facultad de revocar los privilegios de administración sobre cualquier sistema de información, bases de datos, infraestructura tecnológica física y virtual, redes y comunicaciones, suscripciones y licenciamiento según lo considere necesario.
 - Las credenciales de acceso suministradas a funcionarios y contratistas de la Oficina de Informática no podrán cambiarse sin la autorización escrita del Jefe de la Oficina de Informática o de la persona que lo reemplace o delegue.



GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

Tabla 1 Desarrollo de actividades

N	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Creación del caso en la mesa de servicio	Planear (P)	Realizar la solicitud para la gestión de accesos. Incluye la validación inicial de la solicitud.	Todas las áreas de la entidad	Caso	Validar que la solicitud contenga la información necesaria (datos del usuario, justificación de acceso, soportes, etc.)	10 minutos
2	Validación de la solicitud	Verificar (V)	Comprobar que la solicitud tiene toda la información requerida para proceder con la gestión de accesos.	Oficina de Informática	Registro en mesa de servicio	Verificar completitud de datos y documentación soporte (acta de posesión, contrato, etc.).	30 minutos



GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

N	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
3	Verificación tipo de acceso según solicitud	Hacer (H)	Verificar el tipo de acceso requerido por el usuario (Creación, modificación, inactivación, desbloqueo, etc.) en los servicios y /o sistemas de información según lo solicitado.	Oficina de Informática	Registro en mesa de servicio	Verificar tipo de acceso solicitado	8 horas
4	Creación de usuario	Actuar (A)	Crear usuario conforme a la solicitud realizada	Oficina de Informática	Registro en sistema y notificación de credenciales de acceso		8 horas



GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

N	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
5	Actualización de permisos	Actuar (A)	Ajustar de permisos en cuentas de usuario según los cambios en funciones o roles dentro de la entidad.	Oficina de Informática	Registro en sistema	Validar que los permisos actualizados corresponden a las nuevas funciones del usuario.	8 horas
6	Desbloqueo de cuenta de usuario	Actuar (A)	Restablecimiento de accesos en caso de bloqueos no justificados	Oficina de Informática	Registro en sistema		8 horas
7	Inactivación o deshabilitación de cuenta de usuario	Actuar (A)	Inactivación de cuentas de usuario por desvinculación, finalización de contrato o reasignación de funciones.	Oficina de Informática	A-GH-F002 Paz y Salvo	Confirmar que el usuario no tiene trámites pendientes y que todos los accesos son retirados del sistema (funcionarios).	8 horas



GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

N	Actividad	Ciclo PHVA	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
8	Revisión de accesos	Verificar (V)	Revisión de accesos de cuentas sin uso o vencimiento	Oficina de Informática	Control de usuarios activos y con licencia	Validación con información de GADTH y Oficina Asesora Jurídica	Trimestral

Fuente: Propia

Control 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



**GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES**
Procedimiento gestión de acceso a servicios de TI

Código: GTI-P002
Versión: 06
Fecha: 28/08/2024

Versión	Fecha	Descripción
		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.
06	28/08/2024	Se actualiza formato, objetivo, alcance, desarrollo y actividades a desarrollar conforme al ciclo PHVA y se deja en las nuevas plantillas de acuerdo con el procedimiento SGI-P001 Procedimiento para la elaboración y control de documentos