

<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
01-07-2016	V1	Lanzamiento de documento
26-06-2018	V2	Actualización de documento

### 1. OBJETIVO

Describir y establecer la metodología para gestionar el acceso a los sistemas de información y la plataforma tecnológica de la Institución con el fin de: asegurar el uso responsable de los mismos, generar las responsabilidades relacionadas con la confidencialidad, privacidad y el uso óptimo de los mismos.

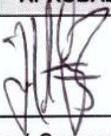
### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la definición de cuentas de usuario para acceso a la plataforma tecnológica y sistemas de información y termina con la revalidación periódica de usuarios con los responsables de cada proceso y/o módulo. Aplica para todos los estudiantes, graduados, egresados y colaboradores de todas las sedes y seccionales de la Fundación Universitaria del Área Andina.

### 3. DEFINICIONES

La plataforma tecnológica y los sistemas de información a los que se refiere este documento son todos los recursos de software, aplicaciones, herramientas de colaboración, redes, comunicaciones y servicios web de la Institución, los cuales, son administrados por la Dirección Nacional de Tecnología.

- **Administrador del sistema:** personal vinculado a la Dirección Nacional de Tecnología que administra aplicaciones del catálogo de servicios tecnológicos del Areandina. Son los responsables de la gestión de los roles y perfiles dentro de los sistemas de información de la Institución y de realizar las validaciones periódicas de la matriz de roles y permisos.
- **Aplicaciones:** Son los sistemas de información administrativos, financieros y académicos que soportan la operación del negocio.

<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Maria Bernal Celemin Cargo: Profesional de procesos	Nombre: Danilo Alfaro Patiño Cargo: Subdirector Nacional de Tecnología	Nombre: José Guevara Baquero Cargo: Director Nacional de Tecnología

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

- **Autenticación:** Es el proceso por el cual se establece que el usuario que intenta acceder a un componente tecnológico es quien dice ser; a través de diferentes mecanismos o factores de autenticación se verifica la identidad del usuario. Dentro de los diferentes factores de autenticación se tienen:
  - Algo que solamente el individuo conoce o sabe (ejemplo: contraseña).
  - Algo que una persona posee (ejemplo: una tarjeta de proximidad o token).
  - Algo que el individuo es o hace (ejemplo: huellas digitales, sensores biométricos, reconocimiento de voz, patrones de escritura, patrones en la forma de caminar).
- **Catálogo de servicios:** Documento que contiene información de entrega todos los servicios activos de tecnología del Área Andina que sirve de guía para orientar y dirigir a todos los usuarios.
- **Contraseña:** Cadena de caracteres, reconocibles por el directorio de servicios y/o un sistema de información, que permite al usuario acceder a datos, recursos o programas protegidos.
- **Herramienta de Colaboración:** son los medios (Audio y videoconferencia, telepresencia, mensajería instantánea (IM), calendario de grupo, sistemas de gestión de e-learning, RSS, compartición de pantallas, pizarras electrónicas, wikis, blogs) utilizados para hacer posible trabajar en conjunto entre varias personas para alcanzar un objetivo o completar una tarea o proyecto.
- **Hardware:** Conjunto de elementos físicos que constituyen un computador, impresora o periférico asignado al usuario.
- **IP (Internet Protocol):** Protocolo de Internet.
- **IT (Information Technology):** Tecnologías de la información
- **Jefe y/o Responsable de área:** Son responsables de solicitar la creación, modificación y/o eliminación de accesos para practicantes, monitores, tutores, proveedores, convenios o terceros que requieran acceso a los recursos informáticos de acuerdo con la relación contractual de dichos usuarios con la Institución.
- **Mesa de ayuda:** conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias o requerimientos relacionados con el catálogo de Servicios de Tecnología del Areandina.
- **PC:** Computador Personal

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

- **Plataforma Tecnológica:** Hace referencia al software, sistemas de información, correo electrónico, VPN e internet entre otros elementos de la Institución.
- **Prioridad:** Criterios para dar cuenta del nivel de importancia de un ticket frente a otro, teniendo en cuenta la continuidad del negocio y de operación del Areandina.
  - **Alta:** Incidentes que afectan la continuidad del negocio. Se encuentran afectados uno o varios procesos de la empresa de los que dependen todos o una gran cantidad de usuarios. Se atienden de forma inmediata.
  - **Media:** Incidentes que afectan un grupo de usuarios o a un usuario con funciones críticas para la continuidad de una unidad de negocios. Se atiende de forma inmediata siempre que no existan incidentes de Alta Prioridad abiertos.
  - **Baja:** Incidentes que afectan a un usuario. Solicitudes de administración, implementación, instalación, configuración. Se atienden bajo el esquema "tan pronto como sea posible", una vez que han sido resueltos los incidentes con prioridad mayor.
- **Red:** Grupo de computadoras que comparten información, recursos y ofrecen servicios a través de tecnología de cable o inalámbrica.
- **Servicios Web para la comunidad universitaria:** Son todos los servicios informáticos ofrecidos como el correo electrónico, portales, aulas virtuales, biblioteca, bases de datos por suscripción entre otros que se entregan en línea para el desarrollo de la academia y la gestión académica, administrativa, financiera y de la Dirección Nacional Gestión y Desarrollo Humano entre otros.
- **Servidor:** Computador dedicado en el cual se pueden compartir herramientas, servicios y datos según los niveles de autorización de los usuarios que se conectan con él mediante sus PC.
- **Sistema operativo:** Conjunto de programas que controlan el funcionamiento del computador.
- **Software:** Conjunto de instrucciones que las computadoras emplean para manipular datos
- **Telefonía IP:** Es una tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos.
- **Usuario:** Persona que utiliza en última instancia el computador, el software de aplicación y la información como herramienta para desarrollar las actividades propias de su cargo.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

- **Tipos de usuario.** Es el tiempo de autorización para el uso de los recursos informáticos de la Institución y que se concede según su relación contractual y sus roles:
  - **Aspirantes y Estudiantes:** persona natural que ingresa a los diferentes programas académicos ofertados por la Institución según el reglamento estudiantil.
  - **Docentes / Tutores:** Persona natural que apoya la gestión académica o ejerce funciones de docencia y/o tutoría para los estudiantes en la Institución, vinculado bajo cualquier modalidad de contratación.
  - **Administrativos o Colaborador (Pasantes, Aprendices, Empleados):** Persona natural que apoya la gestión administrativa, financiera y de talento humano en la Institución vinculado bajo cualquier modalidad de contratación.
  - **Tercero (Partner / Proveedor):** Persona natural o jurídica aliado a la Institución para el desarrollo de sus actividades académicas o que provee servicios o bienes a la Institución.
  - **Entidades Externas:** entidades gubernamentales y no gubernamentales que ofrecen servicios informáticos propios, los cuales acceden como usuarios vinculados al Areandina (Ejemplo: Ministerio de Educación Nacional, Registraduría Nacional, ICETEX, ICFES, Entidades Bancarias, etc.).
  - **Invitado:** Persona natural que se encuentra de tránsito en la Institución en un evento y que tendrá un usuario con acceso únicamente a la red inalámbrica y no está registrado en el directorio.
    - Temporal: usuario generado y entregado a terceros o Colaboradores, para un uso específico y con temporalidad definida. Pueden ser considerados como críticos y ser usados ante una emergencia. Por ningún motivo, podrán tener acceso a las aplicaciones Core de Areandina o Aplicaciones de Entidades Externas.
    - Impersonal: es aquel destinado a representar un servicio, colectivo, evento, proyecto, unidad académica o administrativa, permite el acceso a servicios tecnológicos de la Institución. Su administración y control estará a cargo del responsable que asigne el Área solicitante.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

## 4. MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

COD. RIESGO	DESCRIPCION DE RIESGO	COD. CONTROL	DESCRIPCION CONTROL
R-GU-01	Acceso a perfiles u opciones no autorizados	C-GU-01	<p>El Director Nacional de Tecnología debe generar campañas de sensibilización dirigidas a los Administradores del Sistema para que estos realicen una revisión periódica de usuarios, roles y perfiles.</p> <p>El jefe directo debe generar un acta de entrega del cargo cuando el colaborador finaliza su contrato o cambia de cargo, el acta debe incluir el detalle de acceso a los sistemas de información internos y externos y ser enviada al Coordinador de Infraestructura para su validación.</p>
R-GU-02	Desactualización de la matriz de roles y permisos.	C-GU-02	<p>El Coordinador de Vinculación de Personal de Gestión Humana debe reportar la creación de un nuevo cargo o los movimientos entre áreas de los colaboradores por medio de un correo electrónico al Coordinador de Infraestructura, quien debe generar una alerta a los administradores de sistemas para identificar si cambian las matrices de los sistemas de información.</p>
R-GU-03	Errores en el registro del correo personal del colaborador o estudiante en el contrato o en el registro de admisión respectivamente.	C-GU-03	<p>De tener errores en el registro de la cuenta de correo personal, se debe proceder así:</p> <p><b>Estudiantes:</b> Tienen que acercarse al Front o a las Aulas de informática con su documento de identidad y allí le suministran su usuario y contraseña. Esta actividad se registra en la Plantilla de Entrega de Usuarios.</p> <p><b>Docentes:</b> Se debe acercar al coordinador del programa el cual debe diligenciar el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación de usuarios y cargarlo a la Mesa de Ayuda.</p>

 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

COD. RIESGO	DESCRIPCION DE RIESGO	COD. CONTROL	DESCRIPCION CONTROL
			<b>Administrativos:</b> El jefe inmediato o del Área a la que se encuentra el colaborador vinculado debe diligenciar el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación de usuarios y subirlo a la Mesa de Ayuda.
R-GU-04	No reporte de los ingresos, retiros o novedades de colaboradores por parte de la Dirección Nacional de Gestión y Talento Humano.	C-GU-04	<p>El Coordinador de Infraestructura tiene que generar un informe consolidado de los cambios realizados, cotejando el reporte de novedades que el Coordinador de Vinculación de Personal de Gestión Humana envía a la mesa de ayuda, con el informe de retiros e ingresos del último año.</p> <p>Adicional, diariamente se ejecuta a la herramienta de Validación Automática de Usuarios, la cual enviará un correo electrónico al Coordinador de Infraestructura para su verificación.</p>
R-GU-05	No desactivar las cuentas en el tiempo establecido en el procedimiento y/o política	C-GU-05	<p>Los requerimientos de desactivación de cuentas son categorizados como prioridad alta por el Administrador de la Mesa de ayuda.</p> <p>Se tiene una tarea programada para ejecutar el proceso de inactivación automática de las cuentas de usuarios a diario a través de la herramienta de Validación Automática de Usuarios.</p>
R-GU-06	No se notifica el cambio de contraseña para cualquier usuario (Antiguo o nuevo)	C-GU-06	<p>La aplicación que gestiona el controlador de dominio despliega automáticamente un mensaje diario durante los últimos 8 días de vigencia de la contraseña, para que el usuario realice su cambio.</p> <p>Si el usuario hace caso omiso a esta acción, este es bloqueado y se impone el cambio de contraseña. De no realizarlo no permitirá el ingreso.</p>

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

COD. RIESGO	DESCRIPCION DE RIESGO	COD. CONTROL	DESCRIPCION CONTROL
R-GU-07	Uso inadecuado de usuarios y contraseñas.	C-GU-07	<p>El Director Nacional de Tecnología debe generar campañas semestrales de sensibilización dirigidas a los usuarios para que hagan un buen uso de sus contraseñas.</p> <p>Por ningún motivo los usuarios podrán compartir sus usuarios y/o contraseñas. Todos los usuarios deben cumplir con lo dispuesto en la <i>Política específica de seguridad de gestión de usuarios y contraseñas</i>.</p> <p>El uso inadecuado de las contraseñas y usuarios es sancionado según lo indique el Reglamento interno de trabajo o el Reglamento estudiantil.</p> <p>Para el caso de colaboradores, una vez se evidencie el uso indebido de los usuarios y contraseñas se activa el Protocolo de Relacionales Labores.</p>
R-GU-08	Asignación de otro rol diferente al solicitado inicialmente.	C-GU-08	<p>El solicitante junto con el jefe inmediato debe verificar la asignación correcta del rol una vez se dé respuesta desde la Mesa de Ayuda respondiendo el ticket de la mesa de ayuda.</p>
R-GU-09	Olvido o pérdida de la contraseña	C-GU-09	<p>En los casos en que el colaborador tenga problemas con la recuperación de la contraseña, él debe reportarlo a la Dirección Nacional de Tecnología por medio de la MESA DE AYUDA Areandina, en el caso de los estudiantes, estos deben dirigirse a las Aulas de informática o a la Oficina de Servicio al Estudiante donde le realiza el proceso de recuperación de la contraseña.</p> <p>Desde las Aulas informáticas se tiene evidencia de los cambios realizados la cual se registra en la Planilla de entrega de usuario y Contraseñas.</p>

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

COD. RIESGO	DESCRIPCION DE RIESGO	COD. CONTROL	DESCRIPCION CONTROL
			Si se tiene sospecha de que la contraseña ha sido comprometida (que alguien más la conoce), el usuario debe cambiarla de inmediato.
R-GU-10	Cierre del caso en la Mesa de Ayuda sin una respuesta positiva o satisfactoria a la solicitud inicial.	C-GU-10	Cada vez que se da una solución a la solicitud, se da cierre al ticket y se envía automáticamente dentro del mensaje de respuesta la opción de reabrir el ticket. En caso de no estar plenamente de acuerdo con la solución dada o servicio prestado el usuario podrá hacer uso de esta opción.
R-GU-11	No ejecución del reporte de informe de revisión de usuarios y contraseñas.	C-GU-11	El Director Nacional de Tecnología, debe entregar en la cuarta semana de enero al Subdirector Nacional de Control Interno, el cronograma de las tres revisiones anuales que se tienen contempladas.

## 5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ASOCIADOS

- ERP: Administrativo y financiero
- SIS: Sistema de Información y Gestión Académica.
- LMS: Gestión de aprendizaje
- HCM: De talento humano y nómina
- Help Desk: Mesa de ayuda
- Portal Institucional
- Biblioteca
- Y todos los sistemas de información residentes en la plataforma de la Institución.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

## 6. CONDICIONES Y POLÍTICAS

- En el momento de recibir la notificación de contratación o de la matrícula, según corresponda el caso, se hace mediante la siguiente categorización:

*Colaboradores:* Se recibe la notificación de contratación mediante proceso automático a través de la carga del contrato en el sistema de información de nómina y talento humano; en los casos de vinculaciones que no se registren en él, se recibirá a través de MESA DE AYUDA Areandina.

*Estudiantes:* se recibe notificación mediante proceso automático a través de la matrícula que hace el estudiante en el sistema académico.

- Los Permisos a los diferentes sistemas de información son solicitados por los Directores Nacionales y/o Decanos, se debe diligenciar el formato de solicitud de permisos a sistemas de información, H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos, donde se indica:
  - El sistema o los sistemas de información a los cuales debe permitirle el acceso
  - Rol o perfil a desempeñar.
  - Vigencia del usuario, según relación contractual con la Institución.
- Todas las solicitudes de acceso a los sistemas de información deben tener la autorización del respectivo responsable del proceso y/o módulo de sistema, así como del Jefe Inmediato y debe ser registrado en la Mesa de Ayuda sin excepción.
- Tres (3) veces al año, el Director Nacional de Tecnología debe garantizar el envío de un informe al responsable del proceso y/o modulo indicando las personas y los roles de acceso a la información de su área para su revalidación periódica. El resultado de esta actividad es la actualización de los roles, perfiles y usuarios de los sistemas de información de lo cual se deja constancia en el formato H5-P02-PR03-F02 Revisión de perfil de usuario, para su regularización. Para los casos en los cuales implique dar de baja a usuarios porque no tienen una relación contractual con la institución, los Administradores de dichos sistemas dejaran constancia de la baja en el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos.
- El responsable del área de cada colaborador, es responsable de la información contenida en los equipos cuando se realiza un retiro o traslado de una persona. Si requiere una copia de la información debe solicitarlo a la Dirección Nacional de Tecnología a través de la mesa de ayuda Areandina.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

- Es importante validar el registro correcto de las cuentas personales de correo electrónico de los estudiantes y colaboradores (administrativos y/o docentes) en el proceso de inscripción y contratación respectivamente, ya que a esta cuenta se envía el usuario y contraseña institucional asignado y el procedimiento para activación de la cuenta. De tener errores en el registro de la cuenta de correo personal, se debe proceder así:
  - *Estudiantes:* Se deberán acercar al Front o a las Aulas de informática con su documento de identidad y allí le suministrarán su usuario y contraseña.
  - *Docentes:* Se deberá acercar al Coordinador del programa el cual deberá diligenciar el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos y cargarlo a la Mesa de Ayuda.
  - *Administrativos:* El jefe inmediato o del Área a la que se encuentra el colaborador vinculado deberá diligenciar el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos y cargarlo a la Mesa de Ayuda.
- Los nombres de usuarios no podrán reasignarse a otras personas por lo que la Dirección Nacional de Tecnología debe garantizar el procedimiento y mecanismo de control y seguridad que se establece en la *Política Específica de Seguridad Gestión de Usuarios y Contraseñas Areandina*.
- La vigencia para la cuenta de usuario creada y su manejo se hace de acuerdo a la *Política Específica de Seguridad Gestión de Usuarios y Contraseñas Areandina*.
- Los usuarios que son colaboradores y al mismo tiempo estudiantes tendrán una cuenta como colaborador y una cuenta como estudiante (En el subdominio @estudiantes.areandina.edu.co).
- Los estudiantes que prestan servicios de apoyo a la gestión académica y administrativa deben tener roles restringidos y autorizados por el responsable del proceso y/o modulo, observando garantizar que él no sea juez y parte.
- La creación del usuario en el directorio activo, en el correo electrónico y en el sistema de información académico se realiza automáticamente mediante un proceso que está programado; se inicia una vez se cumplan los procesos de contratación o de matrícula según corresponda a un colaborador o a un estudiante, en el sistema de información correspondiente de acuerdo con las políticas y normatividad de la Institución. Para acceso al sistema MESA DE AYUDA Areandina y/o en los casos en los que el colaborador no registra contrato en el sistema de Gestión y Desarrollo Humano, la Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Humano es responsable de solicitar la creación del usuario a la Dirección Nacional de Tecnología mediante la MESA DE AYUDA adjuntando formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos. En el caso de los usuarios de terceros el responsable de su contrato debe solicitar la creación del usuario mediante el formato H5-P02-

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

PR03-F01 Creación, modificación y eliminación de usuarios administrativos. La Dirección Nacional de Tecnología lleva un registro detallado de los sistemas de información a los que tiene acceso el usuario.

- Una vez creado el usuario, automáticamente es enviado al correo personal registrado por el colaborador o por el estudiante en el contrato o en la inscripción respectivamente. En el correo se informa al colaborador o estudiante su usuario y contraseña (Inicial) asignados, el link donde debe realizar la activación de su cuenta (Incluyendo el cambio de contraseña inicial) y condiciones de aceptación. En caso que la salida automática del correo falle, el envío del correo con el usuario y contraseña asignado debe ser enviado manualmente por el Coordinador de infraestructura.
- El colaborador o estudiante es responsable de validar los datos enviados en el correo e informar de las inconsistencias de los datos de usuario para su corrección en la Dirección Nacional Gestión y Desarrollo Humano o en Registro y Control Académico según corresponda. En estos casos la Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Humano o Registro y Control Académico informa a la Dirección Nacional de Tecnología mediante MESA DE AYUDA Areandina, para la corrección respectiva a los datos de usuario. Una vez corregido el usuario la Dirección Nacional de Tecnología le informa por la mesa de ayuda de la corrección.
- En los casos en que el colaborador tenga problemas con la recuperación de la contraseña, él debe reportarlo a la Dirección Nacional de Tecnología por medio de MESA DE AYUDA Areandina, en el caso de los estudiantes, estos deben dirigirse a las Aulas de informática o a la Oficina de servicio al estudiante donde le realizan el proceso de recuperación de la contraseña.
- Con el usuario y contraseña institucional asignados al colaborador o estudiante, tendrá acceso a los sistemas de información o componentes tecnológicos según su rol y perfil de acuerdo con la relación contractual. En el caso del estudiante y el docente, al crearse dentro del sistema de información académico, éste asigna los roles y accesos de forma automática.
- Los estudiantes y colaboradores deben realizar el proceso de carnetización para realizar la autorización de ingreso a las sedes y salones de la Institución mediante el enrolamiento del usuario en el sistema de control de acceso.
- El Jefe o responsable del área y el colaborador deben verificar que los accesos concedidos estén correctamente asignados de acuerdo a lo solicitado.
- Para la baja de usuarios, debe notificarse a la Dirección Nacional de Tecnología, mediante el MESA DE AYUDA Areandina o correo a [solucionesti@areandina.edu.co](mailto:solucionesti@areandina.edu.co), diligenciando el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

Esta notificación es responsabilidad de la Dirección Nacional Gestión y Desarrollo Humano en el caso de colaboradores, el programa académico donde se encontraba matriculado en el caso estudiantes y el responsable del contrato en el caso de proveedores o contratistas. Una vez recibida la notificación se procede inmediatamente con la suspensión del usuario, la baja de los sistemas de información incluyendo el control de acceso a las sedes de la institución. En los casos en que el colaborador a dar de baja sea o haya sido estudiante de la Institución se procede a inactivar el usuario del colaborador y se mantendrá el usuario correspondiente al dominio de estudiantes. La Dirección Nacional de Tecnología valida el registro que lleva de los accesos que tienen los usuarios a los diferentes sistemas de información para garantizar la baja en cada uno de ellos.

- Todas las solicitudes de baja de usuarios deben realizarse no más allá de las 11:00am del último día de la vigencia del usuario, y solo tendrá acceso hasta las 2:00pm del mismo día.
- En el caso en que se requiera quitar los roles asociados a un usuario en algún sistema de información por cambio de funciones o cambio de cargo se debe solicitar la modificación mediante la mesa de ayuda diligenciando el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos, esta solicitud es responsabilidad del Jefe directo del colaborador con el aval del Líder Funcional LF del proceso y/o modulo. Este tipo de cambios son categorizados como Prioridad Alta por lo que se procede inmediatamente.
- En los casos que se requiera actualización de usuarios por cambios de sede o tipo de usuario la Dirección Nacional Gestión y Desarrollo Humano o Registro y Control Académico, una vez se realice el traslado dependiendo si es colaborador o estudiante, se notifica mediante la MESA DE AYUDA Areandina a la Dirección Nacional de Tecnología para que se proceda con los cambios respectivos. Se aclara que en estos casos al colaborador o Estudiante se le mantiene el mismo nombre de usuario, pero con el dominio de la sede a donde se trasladó, incluyendo la actualización del correo electrónico del cliente y el usuario en los sistemas de información según los accesos autorizados.
- Toda solicitud de acceso remoto a los sistemas de información de la Institución por parte de un colaborador o tercero debe ser autorizada tanto por el líder funcional del proceso y/o modulo o a través del administrador del sistema al cual se solicita acceso y por la Dirección de Nacional de Tecnología. La solicitud debe estar debidamente justificada y documentada y debe cumplir con las políticas institucionales de seguridad de la información.
- Toda solicitud de creación, modificación o baja de usuarios; por seguridad se verifica que haya sido registrada en el MESA DE AYUDA Areandina por la persona autorizada, Directores Nacionales o Gerentes; y que el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos este con las firmas autorizadas, con el fin de evitar suplantación de usuarios.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

- En caso de requerir usuarios para ingresar a entidades externas, se debe seguir el instructivo H5-P02-PR03-I01 *Acceso a entidades externas*.

## 7. ACTIVIDADES

### 7.1 Creación de Usuarios y asignación de roles y perfiles

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
1. Solicitud de acceso a sistemas de información	<p>Recibir notificación de la contratación para el caso de los colaboradores o de la matrícula para el caso de los estudiantes</p> <p>En el caso de Colaboradores se debe hacer llegar a la Dirección Nacional de Tecnología el formato H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos, con la especificación del rol al que tendrá acceso en cada sistema de información.</p>	<p>Jefe del Área</p> <p>de</p> <p>Coordinador de infraestructura.</p>	<p>Formato:</p> <p>H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos</p>
2. Crear Usuario	<p>La creación de usuarios en el directorio activo, en el sistema de gestión de usuarios y el sistema de información académico (estudiantes y docentes) se realiza mediante un proceso automático que envía notificación mediante correo electrónico al buzón personal del estudiante o colaborador según sea el caso.</p>	<p>Coordinador de infraestructura.</p> <p>Líder funcional del proceso y/o modulo</p> <p>de</p> <p>Administrador del sistema</p>	<p>Correo_a_estudiantes.docx</p> <p>Correo_a_colaboradores.docx</p>

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

	<p>Para usuarios no vinculados directamente a la Institución se crea y asignan permisos manualmente. El líder funcional del proceso debe crear el cliente a través del módulo Mercurio.</p> <p>En los demás sistemas de información, módulo o componente tecnológico la Dirección Nacional de Tecnología crea el usuario dentro de ellos, según solicitud registrada en la Mesa de ayuda y con el formato H5-P02-PR03-F01.</p>		
3. Asignar rol o perfil	<p>Se asignan los roles y permisos a los sistemas de información por parte de los Administradores de Sistema de acuerdo a la solicitud realizada mediante el formato H5-P02-PR03-F01</p>	<p>El Administrador de cada sistema de información.</p>	<p>H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos</p>
4. Entrega de Usuarios solicitados	<p>Al estudiante o colaborador se le entrega su usuario y contraseña mediante mensaje enviado al correo personal registrado en el formulario de inscripción o contrato de trabajo según corresponda.</p> <p>Adicional a lo anterior para el caso de colaboradores se da respuesta de la asignación de roles en los sistemas de</p>	<p>El Administrador de cada sistema de información.</p>	

 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

	información a través de la Mesa de Ayuda para que junto con el jefe de área validen los accesos asignados a los sistemas de información.		
5. Solicitud personal	En caso de no tener registrado un correo electrónico válido, el colaborador o estudiante debe hacer la solicitud de manera personal.	Estudiante Docente Administrativo  El Administrador de cada sistema de información.	H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos
6. Notificación de respuesta	Se cierra el caso en el Mesa de Ayuda enviando la respuesta al Solicitante.	Administrador del sistema de información	

## 7.2 Modificación de Usuarios, Roles y Perfiles

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
1. Solicitud Modificación	<p>Se realiza la solicitud del cambio o adición de rol a través de la Mesa de Ayuda, se adjunta formato H5-P02-PR03-F01.</p> <p>Si la solicitud corresponde a una revisión del rol y/o perfiles en los sistemas e información, ésta debe solicitarse por el nivel de Dirección Nacional o Líder funcional del proceso y/o módulo a través del Formato H5-P02-PR03-F02.</p> <p>De no cumplirse las condiciones de la Solicitud y del formato se devuelve al solicitante.</p>	Jefe del colaborador a nivel de dirección nacional.	<p>Formato: H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos</p> <p>Formato H5-P02-PR03-F02 Revisión de perfil de usuario.</p>
2. Modificación de usuario	El Administrador del sistema de información modifica los permisos al usuario de acuerdo a lo	Administrador del sistema de información.	Formato: H5-P02-PR03-F01 Creación,

 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
	solicitado en el formato H5-P02-PR03-F01 o el Formato H5-P02-PR03-F02  Si se trata de un cambio temporal (ausencias por vacaciones, licencias temporales) solo se deshabilita del Directorio Activo.		modificación y eliminación usuarios administrativos  Formato H5-P02-PR03-F02 Revisión de perfil de usuario.
3. Notificación de respuesta	Se da respuesta en la Mesa de Ayuda para que el jefe de área o líder funcional del proceso pueda proceder a la verificación de lo solicitado.	Administrador del sistema de información.	
4. Cierre de solicitud	Se cierra el caso en la Mesa de Ayuda.	Administrador del sistema de información.	

### 7.3 Baja de Usuarios

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
1. Solicitud de baja de usuarios	La Dirección Nacional Gestión y Desarrollo Humano notifica el retiro o novedad de los colaboradores a través de la Mesa de Ayuda con el formato H5-P02-PR03-F01 diligenciado.	Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Humano	Formato: H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos.
2. Baja de usuarios	Se inactiva inmediatamente el usuario en el Directorio Activo y se escala el caso a cada uno los Administradores de Sistema, para eliminar los privilegios de todas las aplicaciones, incluyendo el sistema de control de acceso.  El seguimiento y evidencia se hace por medio de la aplicación de la Mesa de ayuda. Toda solicitud referente a la baja de usuarios es de Prioridad Alta.	Analista / Administrador del sistema de información.  Subdirección Nacional de Programación Académica	Formato: H5-P02-PR03-F01 Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos.

 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
	<p>Para las aplicaciones administradas por terceros, se envía un correo electrónico solicitando la baja del usuario. El Administrador del Sistema verifica dicha actividad.</p> <p>Para el caso de Docentes, se envía un correo electrónico a la Subdirección Nacional de Programación Académica para que los desactiven del Sistema de información académico (Eliminar la relación del docente con su programación académica).</p>		
3. Reporte usuarios dados de baja	El Coordinador de infraestructura notifica la baja de los usuarios en la Mesa de ayuda.	Coordinador de Infraestructura	Reporte usuarios dados de baja
4. Cierre Proceso	Se cierra el caso en el Mesa de Ayuda.	Coordinador de Infraestructura	

## 7.4 Revisión de Usuarios

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
1. Consolidar novedades de usuarios	<p>Se solicita informe de retiros e ingresos del último año a la Dirección Nacional de Gestión y Talento Humano.</p> <p>El Coordinador de Infraestructura solicita a los Administradores de Sistema el reporte de roles y permisos de las aplicaciones Core de Areandina.</p> <p>El Coordinador cruza la información de estos reportes para</p>	<p>Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Humano</p> <p>Coordinador de Infraestructura</p>	Reporte de consolidación de usuarios.

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
	identificar novedades pendientes de usuarios.		
2. Baja de usuarios	<p>Una vez identificadas las bajas pendientes se procede a la inactivación inmediata del usuario en el Directorio Activo y se escala el caso a cada uno los Administradores de sistema, para eliminar los privilegios de todas las aplicaciones, incluyendo el sistema de control de acceso.</p> <p>Para las aplicaciones administradas por terceros, se envía un correo electrónico solicitando la baja del usuario. Sin embargo, el Administrador del sistema debe verificar dicho proceso.</p> <p>Para el caso de Docentes, se envía un correo electrónico a la Subdirección Nacional de Programación Académica para que los desactiven del Sistema de información académico (Eliminar la relación del docente con su programación académica).</p>	Analista / Administrador del sistema de información.  Subdirección Nacional de Programación Académica	
3. Reporte de novedades de usuarios realizadas	El Coordinador de infraestructura debe consolidar las modificaciones o bajas en el formato establecido y notifica a la Dirección Nacional de Tecnología de las acciones realizadas.	Coordinador de Infraestructura	Formato H5-P02-PR03-F02 Revisión de perfil de usuario
4. Cierre Proceso	Se cierra el proceso de revisión.	Coordinador de Infraestructura	

 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

## 8. INDICADORES DE PROCEDIMIENTO

### 8.1 Transaccionales

- Número de usuarios creados
- Número de usuarios suspendidos
- Número de revisiones periódicas realizadas vs. Numero de revisiones periódicas planeadas
- Número de buzones de correo activo vs Numero de buzones creados
- Número de casos soporte a cuentas usuarios

### 8.2 Eficacia y Eficiencia

- Tiempo promedio de respuesta de tickets relacionados con el procedimiento de Gestión de Usuarios.

## 9. NORMAS RELACIONADAS AL PROCESO

- Política Específica de Seguridad Gestión de Usuarios y Contraseñas Areandina.
- Reglamento interno de trabajo
- Reglamento estudiantil

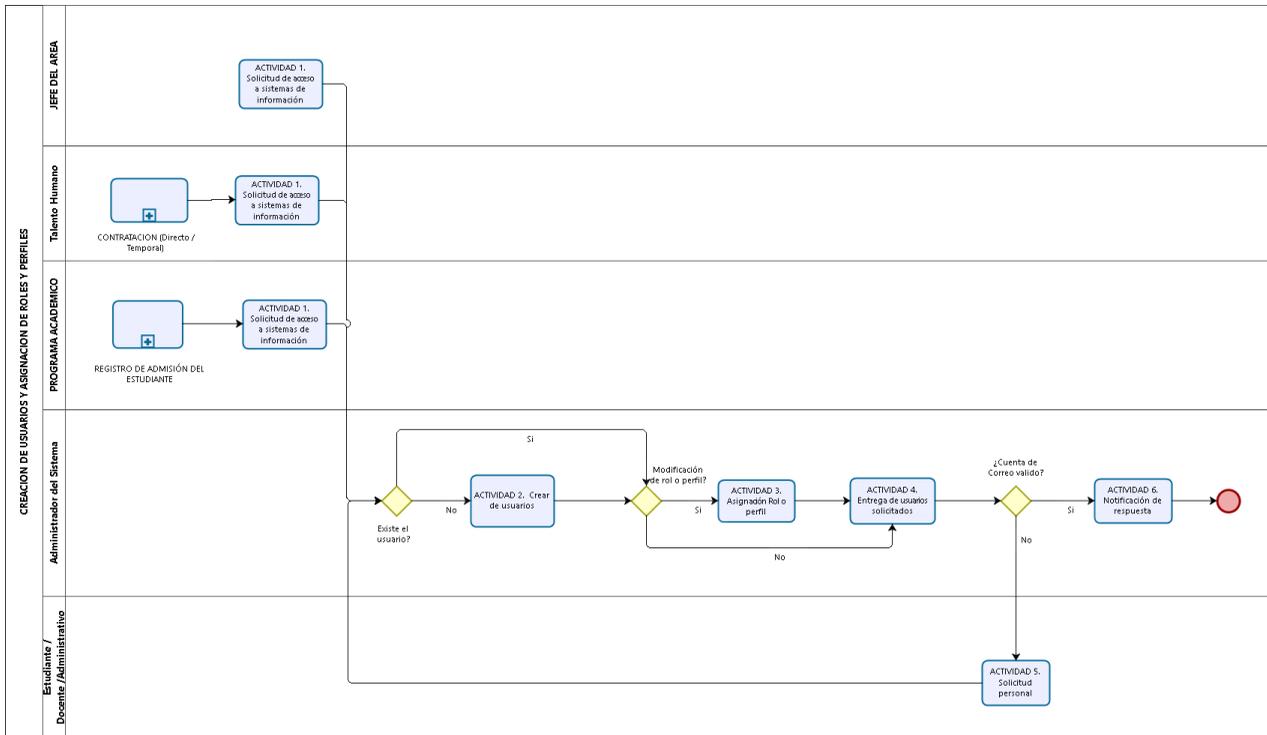
## 10. CONTROL DE DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	QUIEN DILIGENCIA	COMO SE ALMACENA Y RECUPERA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL Y RESPONSABLE
H5-P02-PR03-F01	Creación, modificación y eliminación usuarios administrativos	Jefe de área	Archivo físico	Anual	Archivo Inactivo
H5-P02-PR03-F02	Revisión de perfil de usuario	Líder funcional del proceso y/o modulo.	Archivo físico	Anual	Archivo Inactivo

 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

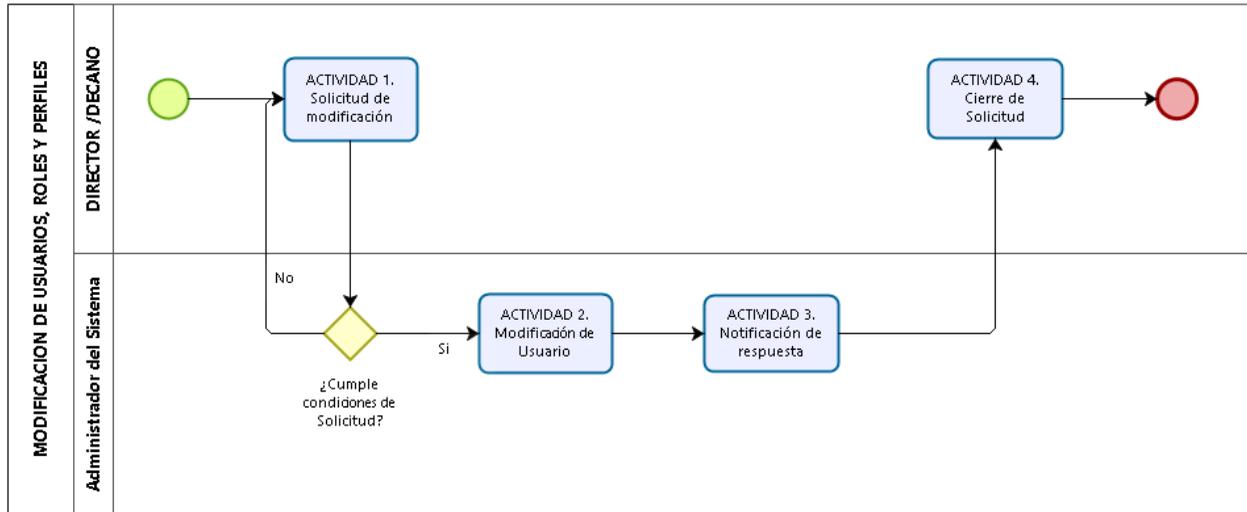
## ANEXO FLUJOGRAMA

### 11. 1 Creación de Usuarios y asignación de roles y perfiles



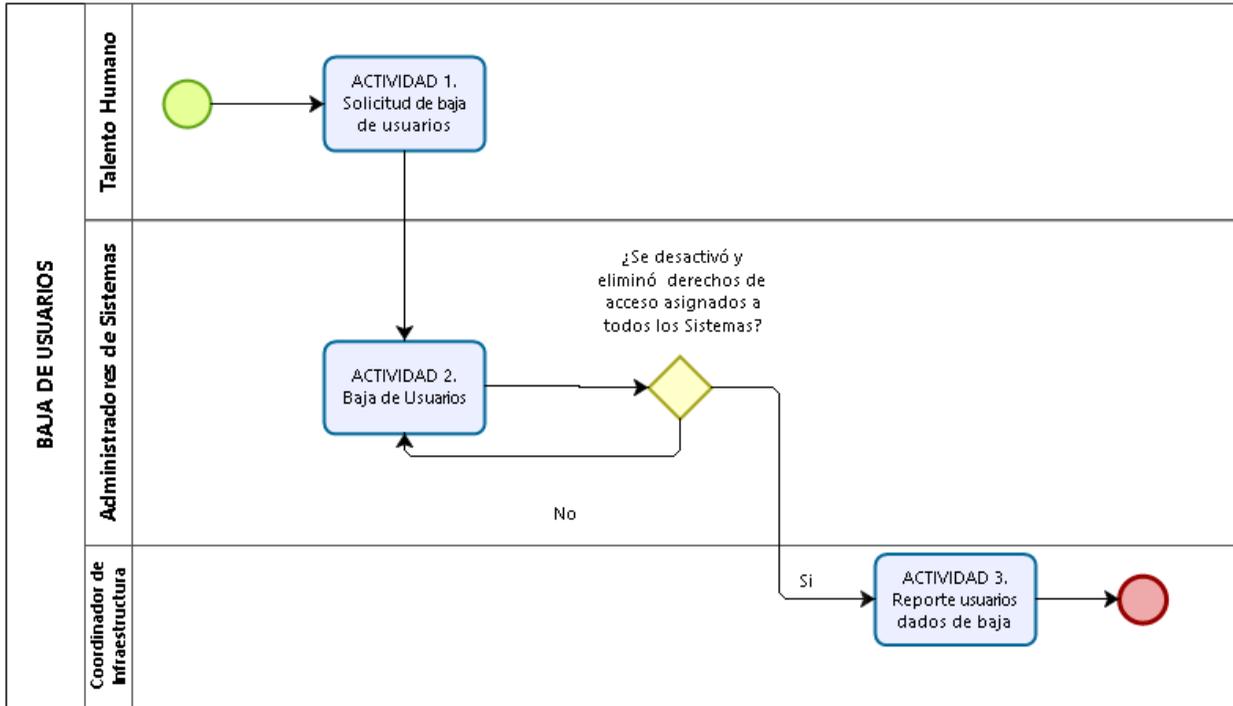
 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del ServicioServicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

## 11. 2 Modificación de Usuarios, Roles y Perfiles



 MIEMBRO DE LA RED 	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Información y Tecnología	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> H5-P02-PR03
	<b>PROCESO:</b> Gestión del Servicio/Servicio	<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	<b>Vigente desde:</b> 26/06/2018

### 11.3 Baja de Usuarios



### 11.4 Revisión de usuarios

