

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información	Página 1 de 7	
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)	Código: MPFT0202P	Versión: 01

Objetivo.

Establecer los pasos para el desarrollo de las actividades de autorización, control de acceso a los sistemas o aplicativos informáticos, junto con el medio centralizado dispuesto por la Dirección de Servicios Informáticos para el procesamiento de solicitudes EAAB-ESP.

Alcance

Cubrir las actividades desde la solicitud de accesos hasta la entrega de cuentas y contraseñas al usuario final. Está dirigido a todas las áreas de la empresa y a los responsables del registro, validación y aprobación de los formularios SIMI, administradores de los recursos informáticos, Centro de Servicio “7777”, funcionales de la Dirección SIE y en general. Los criterios y tareas que deben seguir y cumplir los administradores de las plataformas tecnológicas se complementa con el manual “MPFT0202M03” Administración cuentas de acceso y autorizaciones.

Términos y definiciones

ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA: Persona responsable de la configuración y preparación de elemento de la infraestructura informática de EAAB-ESP.

CAT – Centro de Atención al Trabajador de la Gerencia de Gestión Humana.

ADMINISTRADOR DE USUARIOS: Persona con el rol de administración y mantenimiento de las cuentas de usuarios de EAB-ESP.

AGENTE DEL CENTRO DE SERVICIO (CS): Persona encargada de servir como contacto en la recepción de incidentes informáticos y de seguridad de la información que se presenten con los usuarios.

AGENTE DE SOPORTE EN SITIO: Persona encargada de brindar soporte a los usuarios en la solución de problemas que se presenten en la infraestructura informática de EAAB-ESP.

CONTROL DE ACCESO: Mecanismo que permite el acceso mediante cuenta y contraseña a la red de datos, aplicaciones e infraestructura informática.

EXPERTO DE SEGURIDAD:

Persona responsable de la ejecución de las tareas de operación, actualización, mantenimiento y sensibilización

OPERADOR SERVICIOS DE INFORMÁTICA: Persona con el rol de atender la operación sobre los equipos de cómputo de la EAAB-ESP.

EL LÍDER DE ÁREA:

Director o Gerente respectivo en EAAB-ESP, que ostenta el rol de *Aprobador*.

APROBADOR:

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información	Página 2 de 7	
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)	Código: MPFT0202P	Versión: 01

Es responsable de notificar su aprobación a través del formulario de Cuentas y Permisos – SIMI, de los retiros, permisos, ausencias, traslados (cambio de área), y demás novedades de los Usuarios Finales (empleados, contratistas, estudiantes, terceros y pasantes) de los sistemas de información de EAAB-ESP o elementos de infraestructura informática. El Aprobador es responsable por los riesgos causados a la Empresa por la permanencia de cuentas no autorizadas y los privilegios de acceso a los sistemas de información más allá de la desvinculación o traslado del usuario final.

PREPARADOR:

Persona autorizada por el Aprobador en el área solicitante para registrar solicitudes, sin funciones de aprobador.

PERFIL DE USUARIO: Permisos y roles necesarios para que el usuario acceda a los sistemas y recursos informáticos para el desarrollo de su función de trabajo.

USERNAME (nombre de usuario): Nombre único que identifica a un usuario ante un aplicativo, sistema o recurso en la plataforma tecnológica de EAAB-ESP.

USUARIO FINAL: Aquella persona a la que la entidad le brinda acceso a un servicio informático.

Normatividad

- Resolución 740 de 21 de agosto de 2018, por la cual se adopta la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de la EAAB-ESP.
- Resolución Distrital 305 del 2008, modificada por la Resolución Distrital 004 de 2017. Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre de la Comisión Distrital de Sistemas (CDS) de Bogotá, D. Resolución 305 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas (CDS) de Bogotá D.C.
- Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP-1000 2004
- Ley 1581 de 2012, Decreto 886 de 2014, Decreto 1008 de 2018 componente de seguridad de la información en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital, Decreto 652 de 2011

Políticas Generales y Operación

Respecto al cumplimiento:

1. El aprovisionamiento de cuentas y permisos sobre los servicios de información de la EAAB-ESP, debe estar enmarcado en los criterios de asignación y segregación de funciones contenidas en el procedimiento MPFT0212P Revisión, actualización de cuentas y segregación de funciones - Público.
2. Las especificaciones técnicas se encuentran en el Manual de Administración de Cuentas de acceso y autorizaciones “MPFT0202M03” – Clasificado para uso seguridad Informática.

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información	Página 3 de 7	
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)	Código: MPFT0202P	Versión: 01

3. La elaboración de un formulario SIMI para un Usuario requiere la inscripción del Usuario en el registro único de identidad que opera el CAT – Centro de Atención al Trabajador de la Gerencia de Gestión Humana.
4. Toda cuenta que un funcionario de EAAB requiera en un sistema externo debe ser solicitada mediante SIMI, con la finalidad de mantener inventario total de todas cuentas de acceso en poder de funcionarios o colaboradores de la EAAB.
5. Todo sistema externo que brinda cuentas de acceso a funcionarios en representación de EAAB debe ser matriculado en SIMI.
6. Cada Dirección o Gerencia es responsable de registrar expresamente mediante formulario SIMI las autorizaciones de acceso de cada Usuario a cada sistema de información de la EAAB.

Respecto a los usuarios: Respecto a elaboración y aprobación de formularios SIMI

7. La solicitud para asignar permisos de Preparador a un usuario debe ser registrada y enviada exclusivamente por el Líder de Área correspondiente vía formulario SIMI, ubicado en la Intranet de EAAB.
8. El cambio de Aprobadores solo procede con los cambios de Directivos en SAP.
9. Para la creación, modificación, cambio de contraseña y eliminación de cuentas se aceptarán únicamente las solicitudes aprobadas por medio del formulario SIMI. El Preparador de formularios SIMI en cada Dirección o Gerencia de EAAB-ESP, es el responsable por seleccionar y escalar los formularios al siguiente nivel (superior jerárquico en el organigrama) cuando no hay directivo nombrado en el área o cuando está ausente, para su aprobación.
10. El cambio de contraseña en caso de que no esté disponible el Aprobador para la autorización del formulario SIMI, puede ser atendido de forma personal con la validación de identidad ante el Administrador de Usuarios, con registro expreso en el correo.
11. Para el caso de la Dirección de Mejoramiento de Calidad de Vida cuenta con autorización para notificar cambio de Aprobadores por novedades (retiro, nombramiento, encargo) de los Directivos de la Empresa. Los Preparadores de formularios SIMI de las áreas de EAAB podrán solicitar a la Dirección de Calidad de Vida la necesidad de autorización del Aprobador en su ausencia.
12. En caso de que el área no tenga un Aprobador al nivel de Gerencia de área para realizar una nueva asignación de un Gerente como “Aprobador”, esta solicitud se debe escalar a la Secretaria General para ser gestionado y tramitado vía formulario SIMI.
13. Para todos los funcionarios de la EAAB-ESP, el cambio o traslado de área de un funcionario activo implica generar dos solicitudes, una de eliminación de cuentas autorizado por el área saliente y otra, la creación de las cuentas y permisos para desempeñar las funciones que correspondan al área entrante. (El histórico de correo se mantiene para ser asociado a la nueva cuenta, si la creación de esta es autorizada).
14. Para el reporte de novedades de los empleados a término indefinido, fijo y a labor: La Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida de la Gerencia de Gestión Humana es responsable por reportar las vacaciones, licencias, incapacidades, retiros, terminaciones de contrato y traslados de área mediante formulario SIMI de manera anticipada.
15. Para el reporte de novedades de personal de Contratistas y personas con contrato OPS: El Aprobador de las novedades de cada área es responsable por reportar, gestionar y aprobar las vacaciones, licencias, incapacidades, retiros y terminaciones de contrato, cuando aplique.
16. Las cuentas de usuarios no usadas por más de 30 días, pasarán a estado de cuarentena y serán bloqueadas y notificadas al Supervisor y al jefe inmediato quién se deberá pronunciar mediante formulario SIMI respecto a la necesidad para que no sean eliminadas.

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información	Página 4 de 7	
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)	Código: MPFT0202P	Versión: 01

17. La revisión y actualización de cuentas son responsabilidad de las Direcciones y Gerencias quienes deben mantener la Matriz de Cuentas y Permisos - MPFT0202F01
18. Los servicios que presta informática a través del “Formulario SIMI” son:
- Creación de usuarios (nuevos)
 - Eliminación de usuario y sus cuentas
 - Modificación de usuarios
 - Creación de formularios masivos
 - Extensión de vigencias
 - Cambio de contraseña por olvido
19. Las solicitudes nuevas de estructuras de carpetas y grupos de acceso al fileserver deben ser enviadas y atendidas como se indica en el “Manual Administración carpetas corporativas (fileserver) - MPFT0202M01” por los Administradores de los recursos.

Respecto aprovisionamiento de Cuentas

20. EL CAT – Centro de Atención al Trabajador (Carnetización) es el responsable por actualizar los datos de identificación y vigencia que alimenta el SIMI de acuerdo con la solicitud de las áreas responsables a través de aviso en SAP.
21. Cada área es responsable por generar los formularios SIMI solicitando la extensión de vigencia de las cuentas de acceso de un Usuario, no superior a dos años.

Respecto a Uso y Custodia del nombre de usuario (Username) y de la contraseña.

22. El nombre de la cuenta de usuario es único en todos los sistemas y recursos a los que se le autorice acceder. El usuario se compromete a mantener su contraseña en secreto y deberá cambiar la contraseña cada vez que el sistema se lo solicite o cada vez que tenga dudas de su revelación y responderá por la utilización de su cuenta y contraseñas.
23. Asimismo, se compromete a cerrar su sesión cuando se retire de puesto de trabajo y notificar al 7777 el acceso ajeno que descubra con su cuenta o la revelación accidental de su contraseña. Toda cuenta de acceso es de uso estrictamente personal e intransferible, quedando terminantemente prohibido (i) el acceso a las mismas por parte de cualquier persona distinto al titular y (ii) su transmisión y/o cesión, bien sea por actos inter vivos o mortis causa.
24. La contraseña inicial que se suministre al Usuario final debe requerir cambio obligatorio por parte del Usuario.

Respecto a cancelación de Cuentas

25. Cada Dirección o Gerencia es responsable de solicitar expresamente mediante formulario SIMI, una vez finalice el vínculo contractual con un usuario de la EAAB, la cancelación de las cuentas del Usuario en cada sistema de información de la EAAB.
26. Las cuentas de Usuarios con contrato;(Fijo, a labor, OPS y Contratistas), son bloqueadas de manera automática cuando termine su vínculo laboral acorde con la fecha definida con la EAAB, si el usuario se vincula nuevamente con la EAAB será manejado como un usuario nuevo

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
-------------	------------------	--------------------------------------	------------------------

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información		Página 5 de 7
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)		Código: MPFT0202P
		Versión: 01

1. GESTIONAR LOS ACCESOS Y AUTORIZACIONES			
1.1 Identifica con su jefe inmediato las cuentas, permisos y autorizaciones necesarias, en los servicios de información, con el criterio del menor privilegio para el desempeño de sus funciones, siguiendo el procedimiento.		Usuarios Finales de las áreas	Procedimiento MPFT0212P Revisión, actualización de cuentas y segregación de funciones
1.2 Solicita al <i>Preparador</i> del área la inscripción del usuario al registro único de identidad como requisito por una sola vez para solicitar la elaboración de un formulario SIMI a nombre del Usuario. El registro de personal de Contratistas y personal a Labor o temporal debe incluir los datos de vigencia de la relación con la Empresa.	Novedad de ingreso o vinculación al área	Supervisores de Contratos o Jefes o Coordinadores del área	Aviso SAP
1.3 Solicita al <i>Preparador</i> del área el diligenciamiento del respectivo formulario.	Matriz de Cuentas y Permisos MPFT0202F01	Usuarios Finales de las áreas	Formulario SIMI
1.4 Reportar todas novedades (retiros, permisos, ausencias, traslados de área de los usuarios a su cargo, empleados, contratistas, pasantes o terceros)	Verificación de novedades	Aprobador	Formulario SIMI
2. DILIGENCIAR FORMULARIO			
2.1 Diligencia el formulario de acuerdo con el manual de usuario final SIMI (disponible en Intranet SIMI). Envía el formulario para su aprobación al <i>Líder de Área</i> correspondiente.	Validaciones del sistema SIMI	Preparador	Formulario SIMI
3. AUTORIZAR / RECHAZAR SOLICITUD			
3.1 Aprueba las solicitudes SIMI de creación/eliminación/ modificación y novedades, (retiros, permisos, ausencias, traslados de área de los usuarios a su cargo -empleados, contratistas, pasantes o terceros). Todos los trámites individuales y masivos de novedades, vigencias, bajas, altas o cambios de cuentas y permisos de acceso a los	Procedimiento MPFT0212P Revisión, actualización de cuentas y segregación de funciones – Clasificado de uso interno para la	Aprobador	Formulario SIMI

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO		
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información		Página 6 de 7
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)		Código: MPFT0202P Versión: 01

<p>sistemas de información de la EAAB-ESP sólo son válidos mediante formulario SIMI. El alcance de las solicitudes está limitado a los sistemas especificados en la misma.</p> <p>La autorización no constituye una condición suficiente para la asignación de una cuenta que está sujeta a la disponibilidad de licencia comercial, o restricciones técnicas o administrativas. Las verificaciones respectivas están establecidas en el manual de usuario y el cumplimiento del procedimiento de Segregación de funciones.</p> <p>Las fechas de vigencia máxima para las cuentas de funcionarios con contrato a término indefinido no deben superar los dos (2) años de vigencia y por tanto deben ser ratificadas cada dos años mediante SIMI.</p>	EAAB		
4. GENERAR TICKET DE ATENCIÓN			
<p>4.1 Genera e ingresa el ticket en el “Formulario SIMI” para su atención y seguimiento. (Para garantizar la trazabilidad se debe generar un ticket para cada solicitud).</p> <p>El Agente del Centro de Servicio CS está en la capacidad de atender cualquier inquietud de un usuario final en cuanto a consultas del estado de una solicitud aprobada o rechazada, debe dar la información clara y precisa.</p>	Recepción en 7777	Agente del Centro de Servicio (CS) de Informática	Work Order – WO - BMC
5. ATENDER SOLICITUD			
<p>5.1 Realiza la atención del requerimiento SIMI. En caso de presentarse una inconsistencia, inconformidad, impedimento técnico, comercial o de algún otro tipo que no permita la atención del requerimiento, debe cancelar la solicitud y notificar al Aprobador, indicando de forma clara el motivo de la cancelación. Realiza el escalamiento de actividades internas necesario.</p>	Manual de administración de cuentas de acceso y autorizaciones. MPFT0202M03 - Clasificado	Administrador de Usuarios. Administradores	Work Order – WO - BMC
5.2 Coordina la atención del requerimiento SIMI			
6. NOTIFICAR RESULTADO DE SOLICITUD			

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación:

PROCEDIMIENTO			
Proceso – Subproceso: Gestión de TIC – Gestión de Seguridad de la Información		Página 7 de 7	
Procedimiento: Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones. (Clasificado para uso interno de EAAB)		Código: MPFT0202P	Versión: 01
<p>6.1 Notifica al Directivo y al usuario final solicitante la finalización y el resultado de las solicitudes. vía correo electrónico desde la cuenta usuarios@acueducto.com.co (si dispone de cuenta de correo de la EAAB-ESP)</p> <p>Esta comunicación no debe tener información de cuentas (user ID) ni contraseñas.</p> <p>La notificación debe llevar en el asunto el número de servicio asignado (ticket) y el número de formulario, el correo debe tener activa la opción de “Acuse de recibo”.</p> <p>En caso de que la notificación al usuario final sea ejecutada por el CS es porque cuenta con una solicitud expresa, vía correo, del Administrador de usuarios.</p>	Finalización completa o el rechazo del requerimiento	Mesa de ayuda.	Correo de atención del Work Order – WO en BMC
7. ENTREGAR Y SOLICITAR FIRMA			
7.1 Se entregan cuentas y contraseñas en sitio y se exige la lectura y firma del Acuerdo de Uso exclusivamente al beneficiario de la(s) cuenta(s) de acceso. En caso de tener ya firmado el Acuerdo de Uso debe solicitar la firma de la constancia de recibo de cuentas y contraseñas de acceso.	Manual de administración de cuentas de acceso y autorizaciones. MPFT0202M03 - Clasificado	Agente de Soporte en Sitio Administrador de Usuarios	MPFT0202M02 Acuerdo de uso servicios Informáticos – Clasificado para uso interno en la EAAB
7.2 Entregar de forma remota con las herramientas de autenticación mediante huella y cédula.	Entrega remota de cuenta y contraseña inicial	Agente de Soporte en Sitio Administrador de Usuarios	Imagen del impreso del resultado en la herramienta de autenticación
8. MONITOREAR			
8.1 Se realiza el monitoreo permanente de las desviaciones en la aplicación del presente procedimiento y los documentos relacionados. Cualquier desviación será reportada y tratada como un incidente de seguridad de la información.		Administrador de usuarios Administradores Experto de Seguridad	MPFT0203P Detección Atención Incidentes - Clasificado para uso interno en EAAB

Elaboró: Juan Carlos Montejo Escobar	Revisó: Iván Guerra / Álvaro Pinzón	F. Revisión:
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Chacón Ibarra	F. Aprobación: