



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021

	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. CONSIDERACIONES GENERALES	4
6. GESTIÓN DE USUARIOS EN EL DIRECTORIO ACTIVO.....	6
6.1. CREACION DE CUENTAS DE USUARIOS	6
6.2. INACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO.....	8
6.3. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO	8
7. GESTIÓN DE USUARIOS EN EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	8
7.1. CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO.....	8
7.2. INACTIVACIÓN DE CUENTAS DE CORREO	10
7.3. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE CORREO	10
8. GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ADMINISTRADOR LOCAL.....	10

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

1. OBJETIVO

Generar una guía que contenga las consideraciones generales para la gestión y creación de cuentas en los servicios tecnológicos y administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información en la ARN.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todos los empleados públicos y contratistas de la Entidad y contempla la creación, inactivación y eliminación de usuarios en los servicios tecnológicos como Directorio Activo, Correo Electrónico y demás recomendaciones generales en los sistemas de información transaccionales.

3. DEFINICIONES

AUTENTICACIÓN: Proceso que tiene por objeto asegurar la identificación de una persona o sistema.

CUENTA DE USUARIO: es aquella que le permite a una persona tener acceso al equipo y a los programas que este contiene.

CORREO INSTITUCIONAL: Servicio de mensajería electrónica que permite enviar y recibir mensajes usando las redes de datos, Comprende la configuración, asignación de la capacidad de almacenamiento de acuerdo con el rol que cumple el usuario, creación o eliminación de cuentas y la configuración de listas de distribución a los usuarios para las cuentas institucionales.

DIRECTORIO ACTIVO: es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

PERMISO: Son el conjunto de acciones que le dan la posibilidad de tener acceso o realizar a funciones y/o a datos registrados en el sistema.

PERFIL: conjunto de permisos otorgados a algunos usuarios.

ROL: Cargo o función que desarrolla un usuario en el sistema.

SIRR: Sistema de Información de la Reintegración

USUARIO: Se refiere a la persona o cuenta que usa un servicio de TI con clave de acceso a los diferentes sistemas de información o aplicaciones validada para tener un uso limitado.

4. RESPONSABILIDADES

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

- **Los Administradores funcionales de los sistemas de información y aplicaciones:** son los responsables de la gestión de usuarios que incluye creación, mantenimiento, depuración, entre otros.
- **Jefes de oficina, Coordinadores de GT y supervisores:** son responsables de dar el visto bueno y/o solicitar los permisos, perfiles y roles que requieren lo contratistas y empleados para el desempeño de sus actividades informando también su vigencia.
- **Usuarios:** Hacer uso responsable de los sistemas y activos de información de acuerdo con las políticas de la Entidad.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- Todos los empleados públicos y contratistas que sean usuarios de los servicios tecnológicos de la ARN son responsables del manejo de sus datos de autenticación para el uso y acceso a los recursos informáticos.
- Todas las novedades asociadas a empleados públicos como vacaciones, licencias, permisos y retiro deben ser informadas por parte de Talento Humano mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información a la cuenta soporte@reincorporación.gov.co.
- Todas las novedades asociadas a contratistas como suspensión, cesión y finalización de contratos deben ser informadas por parte del Grupo de Gestión Contractual mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información a la cuenta soporte@reincorporación.gov.co
- Todo cambio de roles y perfiles en las dependencias que tengan acceso al sistema de información misional SIRR deben ser informados por el Jefe de Dependencia mediante correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información a la cuenta soporte@reincorporación.gov.co.
- Los usuarios de los servicios tecnológicos sólo tendrán acceso a los recursos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales o funciones del cargo, de acuerdo con los solicitados por el Jefe Inmediato o Supervisor de Contrato.
- Todos los empleados públicos y contratistas que sean usuarios de los servicios tecnológicos de la ARN deben acogerse a todas las directrices

	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

dispuestas en el documento TI-M-01 Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

- La Oficina de Tecnologías de la Información elabora reportes de los usuarios deshabilitados y usuarios para eliminar. Estos reportes son actualizados con la información proporcionada por Talento Humano y el Grupo de Gestión Contractual.
- Los administradores funcionales de los sistemas de información como SIRR, SIGOB, el Software para la Administración de la Planeación y la Gestión. ALADINO y HOMINIS deben depurar trimestralmente los usuarios inactivos o que han cambiado de roles y responsabilidades, con el fin de tener la trazabilidad de los usuarios actualizada.
- La Oficina de Tecnologías de la información realiza la creación, inactivación y cambio de roles de usuarios en el SIRR de acuerdo con las indicaciones de los líderes de dependencias y en articulación con la Subdirección de Seguimiento teniendo en cuenta el formato TI-F-01 Solicitud de usuario y/o recursos tecnológicos solicitado a través de la Mesa de Servicio y registrado en la herramienta de gestión.
- Los empleados públicos y contratistas que tienen cuentas de usuario en sistemas de información externos de otras Entidades o terceros deben realizar los cambios periódicos de contraseñas seguras.
- Toda novedad en los empleados públicos y contratistas que tienen cuentas de usuario en sistemas de información externos deben ser reportadas por el jefe de dependencia o quien este delegue a la Entidad o tercero correspondiente por los canales establecidos.
- Los permisos otorgados a cada usuario deberán ser los mínimos para el desarrollo de sus funciones, ningún usuario puede tener credenciales de acceso de Administrador salvo en casos excepcionales siempre y cuando se cuente con la autorización expresa.
- Los privilegios de acceso de los usuarios a los Sistemas de Información y servicios tecnológicos deben ser gestionados y controlados adecuadamente para evitar accesos y usos no autorizados de la información y de la infraestructura que los soportan.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

6. GESTIÓN DE USUARIOS EN EL DIRECTORIO ACTIVO

6.1. CREACION DE CUENTAS DE USUARIOS

- La creación de los usuarios inicia con la recepción de la solicitud para la creación de cuentas de usuario en Directorio Activo, se realiza a través de la Mesa de Servicios de Servicios de la ARN.
- Toda solicitud de creación de cuentas de usuario la debe enviar el Jefe de Área o Coordinador del nuevo usuario.
- Toda solicitud de creación de cuentas de usuario debe contener el formato diligenciado TI-F-01 Formato Solicitud de usuario y/o recurso tecnológico en la versión vigente (disponibles a través del Software para la planeación y gestión).
 - Para contratistas, en el formato se debe diligenciar la fecha de inicio y fin del contrato de prestación de servicios; adicionalmente deben adjuntar el contrato, convenio o documento de vinculación firmado.
 - Debe estar documentado el nombre completo del empleado público o contratista ya que este es insumo en la ARN para la asignación del nombre de usuario.
- Una vez recibida la solicitud en la Mesa de Servicios, se genera el requerimiento correspondiente en la herramienta de gestión y se asigna al especialista con permisos de administración para creación de usuarios.

De la gestión de contraseñas en el Directorio Activo

Se tienen configurados ciertos requisitos para tener en cuenta cuando el usuario realice el cambio de la contraseña así:

- Debe tener mínimo ocho (8) caracteres, por lo menos una letra mayúscula, mínimo un carácter especial (Ej: +*&%#) y debe contener números.
- Al momento de creación de usuario se crea una contraseña estándar y esta debe ser cambiada por el usuario en el inicio de sesión.
- Las contraseñas tendrán un Periodo de caducidad de (45 días) y su cambio se puede realizar por métodos de autogestión a través de <http://aka.ms/sspr> previo cargue y validación de los métodos de recuperación.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

- El Directorio Activo por medio de una política solicitará el cambio de contraseña al primer inicio de sesión del usuario.

De la Información principal de empleados públicos y contratistas en el directorio activo

- Dentro de la creación del usuario se incluye como información general los datos de Nombres, Apellidos, Nombre para mostrar el cual es el nombre completo del empleado público y/o contratista, Cargo, Dependencia(Office), Extensión y Página WEB (www.reincorporacion.gov.co).
- En la información del usuario se diligencia una descripción del cargo o perfil dentro de la Entidad la cual corresponde a las siguientes características:
 - Para empleados públicos, se registra el nombre del cargo que se encuentra en el acta de posesión de cargo.
 - Para contratistas, se registra el perfil que se encuentra descrito en el documento *"ANEXO DE CONDICIONES CONTRACTUALES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS"*

De la ubicación organizacional del empleado público o contratistas

- Se registran los datos de dirección de la sede o grupo territorial al que corresponde el nuevo empleado público o contratista, así como los datos de la ciudad, país, departamento y código postal

De los tiempos de expiración de las cuentas en el directorio activo

- Las cuentas de usuario correspondiente a empleados públicos de forma predeterminada no expiran hasta tanto se reporten novedades asociadas por parte de Talento Humano.
- Las cuentas de usuario correspondiente a contratistas, la fecha de expiración corresponde a la fecha de finalización del contrato de servicios.

De la ubicación del usuario en la Entidad

- Las creaciones de todas las cuentas de usuario dentro del directorio activo se asocian a la organización de la siguiente forma: Agencia para la Reincorporación y la Normalización – A. R. N

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

- En la creación de todas las cuentas de usuario se indica el cargo o perfil dentro de la Entidad y su respectiva ubicación.
- En la creación de todas las cuentas de usuario se indica el nombre del jefe del empleado público o para el caso de contratistas se indica el nombre del supervisor del contrato, según corresponda.

6.2. INACTIVACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

- La gestión de la desactivación y reactivación de cuentas de empleados públicos de forma temporal o permanente de acuerdo con las novedades de vacaciones, licencias, permisos y retiro debe ser reportada por Talento Humano a la Oficina de Tecnologías de la información.
- Para los empleados públicos una vez finalice el tiempo de la novedad si la contraseña de cuenta de usuario expiró, el usuario debe comunicarse con la mesa de servicios, para asignar una nueva contraseña.

6.3. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

- Transcurrido tres meses de inactivación de la cuenta se procederá con su eliminación, siempre y cuando la inactivación no corresponda a novedades de vacaciones temporales, licencias no remuneradas que superen los tres meses y demás novedades que superen este tiempo establecido.

7. GESTIÓN DE USUARIOS EN EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

7.1. CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO

- Todo empleado público y contratista tendrá una cuenta de correo electrónico institucional asociada
- La creación de cuentas institucionales está supeditada a la solicitud del líder de procesos o jefes de dependencia de la Entidad y debe corresponder a la razón de ser de las funciones misionales o de apoyo en la ARN.
- La creación de cuentas de correo asociadas a servicios de TI o al uso de aplicaciones debe ser solicitadas por parte del líder del servicio tecnológico con la autorización de Jefatura y/o de la Oficina de Tecnologías de la Información.

	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

- La solicitud para la creación de cuentas de correo electrónico institucional se realiza a través de la Mesa de Servicios de la ARN contemplando los siguientes requisitos básicos:
- Toda solicitud de creación de cuentas de buzón la debe enviar el Jefe de Área o Coordinador del nuevo empleado público o contratista.
- Toda solicitud de creación de cuentas de buzón requiere el formato diligenciado TI-F-01 Formato Solicitud de usuario y/o recurso tecnológico en la versión vigente (disponibles a través del software para la administración de la planeación y la gestión)
 - Para contratistas, en el formato se debe diligenciar la fecha de inicio y fin del contrato de prestación de servicios; adicional deben adjuntar el contrato firmado.
 - Debe estar documentado el nombre completo del usuario ya que el correo se asignará de acuerdo con el usuario creado en el numeral anterior.
- Una vez recibida la solicitud en la Mesa de Servicios, se genera el ticket correspondiente en la herramienta de gestión y se asigna al especialista que corresponde.
- Toda solicitud de creación de cuenta de correo para empleados y contratistas está supeditada a la existencia de la cuenta de usuario en el directorio activo de la ARN.
- Las capacidades de las cuentas de buzón de correo electrónico se clasifican de la siguiente manera:
 - Usuarios con perfil de DIRECTIVOS se asigna una capacidad máxima de 2GB
 - Usuarios con perfil de EMPLEADO PUBLICO DIRECTO (empleados públicos) se asigna una capacidad máxima de 1GB.
 - Usuarios con perfil de CONTRATISTA se asigna una capacidad máxima de 200MB
- Todo empleado público y contratista que tenga asignada una cuenta de correo electrónico, una vez esta supere el umbral de capacidad asignada, debe realizar la gestión del correo electrónico mediante el manejo de archivos .PST.

	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

7.2. INACTIVACIÓN DE CUENTAS DE CORREO

- La gestión de la desactivación y reactivación de cuentas de correo institucional de empleados públicos de forma temporal o permanente de acuerdo con las novedades de vacaciones, licencias, permisos y retiro debe ser reportada por el Jefe Inmediato o Talento Humano a la Oficina de Tecnologías de la información.
- Si el empleado público o contratista requiere el correo institucional activo para el desarrollo de sus funciones durante el tiempo de la novedad, es necesaria la solicitud mediante por parte del jefe inmediato a la Mesa de Servicios.

7.3. ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE CORREO

- Transcurrido tres (3) meses de inactivación de la cuenta de correo electrónico se procederá con su eliminación, siempre y cuando la inactivación no corresponda a novedades de vacaciones temporales, licencias no remuneradas que superen los tres meses y demás novedades que superen este tiempo establecido.
- El tiempo de retención de los backups de correo electrónico de empleados y contratistas está supeditado a las políticas de preservación digital establecidas por la ARN.

8. GESTIÓN DE CREDENCIALES DE ADMINISTRADOR LOCAL

Dentro de la gestión de privilegios de usuarios, se han definido los siguientes:

Usuario	Perfil	Recurso	Permiso
Empleado público	Administrador	Correo electrónico	Lectura.
Contratista	Usuario Externo	Sistemas de información	Escritura
	Usuario Interno	Bases de datos	Control total
	Usuario Temporal	Aplicaciones	

Para una gestión adecuada de credenciales de administrador, se sugiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Cree una contraseña robusta, fácil de recordar.
- Configure las directivas de grupo - GPO para restringir el uso de la cuenta de administrador de dominio.

	GUÍA PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	CÓDIGO: TI-G-12	
		FECHA 2021-06-10	VERSIÓN V- 1

- Utilice su cuenta de usuario estándar para iniciar sesión y, a continuación, seleccione Ejecutar como administrador para realizar tareas que requieren un mayor nivel de derechos que una cuenta de usuario estándar.
- No permita ninguna cuenta sin contraseña.
- No mantenga las contraseñas por defecto del sistema. Por ejemplo, cambiar las cuentas de Root, System, Test, Demo, Guest, etc.
- No comparta la contraseña y cámbiela periódicamente.
- No teclee la contraseña si hay alguien observando.
- No envíe la contraseña por correo electrónico ni la mencione en una conversación.
- No utilice la cuenta de administrador para iniciar sesión en el equipo a menos que sea completamente necesario.