



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Definir el procedimiento mediante el cual se gestionan las solicitudes de soporte técnico de los servicios: intermedios de red, de identidad digital de personas y dependencias, nombres de dominio y directorio activo, que son escaladas a través del procedimiento gestión de solicitudes en la Universidad Nacional de Colombia.
Alcance:	Comienza con las solicitudes escaladas del nivel 1, que llegan a través del procedimiento gestión de solicitudes y finaliza con la atención de la solicitud y el cierre del caso en el aplicativo de Gestión de Servicios de TI.
Definiciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Autenticación: Hace referencia a la capacidad o servicio que ofrece un sistema para permitir el acceso de los usuarios a las funcionalidades que ofrece este. En un proceso de autenticación los sistemas solicitan mínimo un usuario y una clave de acceso. Técnicamente se define como: el proceso de detectar y comprobar la identidad de una entidad de seguridad mediante el examen de las credenciales del usuario y la validación de las mismas consultando a una autoridad determinada.2. Autorización: Hace referencia a la capacidad o servicio que ofrece un sistema para permitir a un usuario que previamente se ha autenticado use los recursos de los que dispone este perfil o rol asignado al usuario. Los recursos a los que hace referencia pueden ser funcionalidades, archivos, datos.3. Dato Personal¹: Cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.4. Directorio de Identidades Digitales: Herramienta tecnológica para la gestión de las identidades digitales generadas para la Universidad y de los permisos, roles y demás características, actúa como la raíz de la información concerniente a los usuarios y se enlaza con los diferentes sistemas de información de la Universidad durante la gestión de aprovisionamiento.5. Identidad Digital: Es un identificador asignado dentro del directorio de identidades digitales, que permite acceso a los diferentes servicios tecnológicos que ofrece la Universidad.6. Identidad digital corporativa: Corresponde al dominio Unal.edu.co

¹ Política de tratamiento Protección de Datos Personales de los Titulares de la Universidad Nacional de Colombia. III. Definiciones



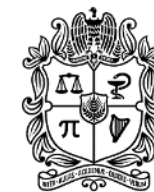
	<p>7. Supervisor²: Se denomina el servidor público de la Universidad designado para ejercer el seguimiento técnico, administrativo, jurídico, financiero y contable que garantice el cumplimiento del objeto de una orden contractual o contrato³.</p> <p>8. Manager: persona responsable de la gestión de la identidad digital.</p> <p>9. Titular: Persona responsable del uso de la identidad digital.</p> <p>10. Mesa de Servicios: Sistema centralizado de soporte que recibe todas las solicitudes relacionadas con TIC de la Comunidad Universitaria.</p> <p>11. PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>12. Rol: Carácter que se le atribuye a una identidad digital, de acuerdo al tipo de vinculación del usuario dentro de la Universidad.</p> <p>13. Rol de carácter vitalicio: Son aquellas identidades digitales que duran desde que se obtienen y finalizan una vez la persona fallece; a este rol pertenecen los Egresados y los Pensionados.</p> <p>14. Rol de carácter temporal: Son aquellas identidades que duran un tiempo determinado, a este rol pertenecen los estudiantes, administrativos, docentes y contratistas.</p> <p>15. Rol de Identidad asociada a dependencias de la Universidad: Está asociado a las identidades digitales creadas para una dependencia o áreas de la misma.</p> <p>16. Rol de Identidad Institucional: Está asociada a las identidades digitales creadas para el manejo de proyectos, y entes de control de carácter externo. No cuentan con normatividad (estructura)</p> <p>17. Rol APPUSER: Este rol está asociado a las identidades digitales utilizadas para la autenticación desde los aplicativos de la Universidad.</p> <p>18. Rol servicio: Corresponde a los servicios básicos de tecnología que NO son asociados a una persona sino a una dependencia (Ej. DNS, DHCP, Directorio Activo entre otros).</p> <p>19. Sección de identidades digitales (SID): dependencia adscrita a la Dirección Nacional de Estrategia Digital (Artículo 15C Acuerdo 316 de 2019) que tiene entre sus funciones “Acompañar el diseño y gestionar la implementación de los servicios intermedios de red, de identidad digital de personas y dependencias, nombres de dominio y directorio activo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos” definida en la Resolución de Rectoría No. 318 de 2020 (modificada por la Resolución 419 de 2021).</p>
--	---

² Manual de convenios y Contratos Resolución 1551 de 2014. Parte I. Definiciones.

³ Manual de convenios y Contratos Resolución 1551 de 2014. Artículo 93. Parte III. Literal g. Informar al área técnica competente sobre el retiro del contratista, para eliminar claves y accesos autorizados sobre información de carácter confidencial de la Universidad.



<p>Documentos de Referencia:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. U.PL.17.001.001 Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones PETI 2022-2024 de la Universidad Nacional de Colombia aprobado por el Comité Nacional de Estrategia Digital en diciembre de 2023. 2. Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia adoptado mediante Resolución de Rectoría No. 1551 de 2014, (modificada por las resoluciones 15 de 2023, 1176 de 2019, 614 de 2020, 1190 de 2023, 458 de 2022,, Resolución Rectoría 711 de 2022,, 3. U-GU-11.002.001 Guía para la Creación de Buzones de Correo Institucional en el Marco del Servicio “Correo Electrónico” 4. Lineamientos de Identidades Digitales. Dirección Nacional de estrategia digital. 5. Formato de solicitud Gestión de Identidad F-CME-Identidades 6. Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. 7. U.MN.SIGA.001, Manual interno y procedimientos para la aplicación de la política de protección de datos personales. 8. Acuerdo 011 de 2005 del Consejo Superior Universitarios. “Por el cual se adopta el Estatuto General de la Universidad Nacional de Colombia”. Artículo 25 9. Acuerdo 113 de 2013 del Consejo Superior Universitario “Por el cual se establece la estructura interna académico - administrativa del Nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia” (Modificado por el 316 de 2019) 10. Resolución de Rectoría No. 318 de 2020 (Modificada por la Resolución 419 de 2021, 1287 de 2022), donde se establece la estructura interna de la Dirección Nacional de Estrategia Digital. 11. U.FT.11.002.005 Formatos hoja de vida de los servicios que corresponden a la sección de identidades digitales. 12. Norma ISO/IEC 24760: 2019
<p>Condiciones Generales:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de contraseña: Se realiza tomando como referencia el documento “Lineamientos de Identidades Digitales vigentes”. 2. Una identidad digital puede tener uno o varios roles por lo cual, el encargado de la gestión sobre la identidad (creación, modificación de atributos e inactivación), es el manager según la siguiente lista:



MANAGER	ROL
División Nacional de Personal Académico o quien haga sus veces en la sede	Docentes
División Nacional de Personal Administrativo o quien haga sus veces en la sede	Administrativos
División de Registro o quien haga sus veces en las sedes	Estudiantes
Supervisor	Contratistas
Fondo Pensional	<ul style="list-style-type: none"> • Pensionado Administrativo • Pensionado Trabajador Oficial • Pensionado Docente
Unisalud (Pensionados otros Fondos diferentes al Fondo Pensional UN)	<ul style="list-style-type: none"> • Pensionado Administrativo • Pensionado Trabajador Oficial • Pensionado Docente
Programa Nacional de Egresados	Egresados
	Externo (Bolsa de empleos)
Director o Jefe de Dependencia	APPUSER
Director o Jefe de Dependencia	Dependencias
	Institucional
Jefes de Secciones	Servicio

Tabla No. 1 Roles en el directorio de Identidades Digitales



Nota 1: Teniendo en cuenta la tabla anterior, la mesa de servicios recibe la solicitud del manager o dueño de la cuenta, según sea el caso.
Nota 2: A las personas que se inscriben como aspirantes a los programas de pregrado y posgrado no se le crea identidad digital, solamente cuando son admitidos y en su calidad de estudiante.

3. La Sección de Identidades Digitales (SID) o quien haga sus veces, actuará bajo el principio de buena fe sobre la solicitud de gestiones de identidades realizadas por los Manager, entendiendo que todo aquél con rol docente o administrativo de planta puede realizar esta solicitud. En este caso, la oficina asume que la información suministrada por el manager es verdadera.
4. El titular de la identidad digital, responderá sobre el uso y las actividades que se realicen con la misma.
5. La gestión de identidades realizada por la (SID), no involucra a los Sistemas de Información de la Universidad. Es decir, todos los permisos y roles (aprovisionamiento) asociados a éstos que se requieran sobre una identidad, deben ser tramitados de acuerdo a lo especificado en el Instructivo para Gestión de Usuarios de Aplicaciones (U-IN-11.002.041).
6. Las solicitudes de creación, modificación, inactivación y eliminación de identidades digitales deben tramitarse a través de la mesa de servicios de la Línea en Bogotá 3165000 Ext. 81000, correo: mesadeservicios@unal.edu.co o a través de la página web en la pestaña de servicios.
7. La Mesa de Servicios, escalará las solicitudes de gestión sobre identidades digitales y remitirán la solicitud a la sección de identidades digitales, como Nivel 2 de atención.
8. Las Dependencias, deben informar a la mesa de servicios, los datos de contacto de los funcionarios de planta designados para tramitar las solicitudes sobre identidades digitales, a fin que la mesa de servicios pueda habilitar para ellos la consulta sobre el directorio y brindar la información que corresponda a las solicitudes sobre las identidades digitales. Según numeral 2b de la Hoja de vida del servicio.
9. Todos los usuarios del Servicio de Identidades Digitales, debe tener una cuenta de correo alterno, diferente a la institucional, con el fin de notificar los avisos de recuperación de contraseña.
10. Únicamente las identidades tipo Egresados y Pensionados tienen carácter de perpetuidad.



11. Para garantizar la continua actualización del directorio de identidades digitales, el manager debe solicitar la inactivación de las identidades que ya no tengan vinculación con la Universidad e informar al titular de la misma, que, si al cabo de un lapso de tres años no vuelve a tener relación con la Universidad, su identidad será eliminada.
12. Para el caso de los docentes ocasionales deberá asignarse la identidad digital por el periodo académico, más un periodo prudencial de 15 días aproximadamente para el cierre de notas. Pasado este tiempo el manager debe solicitar la inactivación de la identidad digital. En caso de reintegrarse el docente ocasional el manager será el responsable de solicitar la activación de la identidad digital.
13. La inactivación de la identidad digital se realizará al término de la vinculación del personal administrativo, docente, contratista; o con la pérdida de la calidad de estudiante.
14. Una vez finalice el proceso de matrícula de los estudiantes nuevos en los diferentes periodos; se procederá a eliminar la identidad creada en el directorio de identidades digitales de aquellos que no hicieron uso del derecho de matrícula, esto a fin de reducir el número de identidades tipo estudiantes que no deberían existir en el directorio de identidad digital. Previa solicitud de la división de registro.
15. La DNED establece las causales por las cuales podrá eliminarse una identidad digital:

DESCRIPCIÓN	Se Puede Eliminar	Requiere Acta
Identidades digitales no divulgadas	SI	NO
Identidades digitales ya divulgadas que se hace necesario eliminarlas por las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> ● Inactividad de la identidad (3 años). ● Fallecimiento de la persona ● Otras con justa causa. 	SI	SI Para estos eventos siempre se requiere la solicitud de los funcionarios de planta designados para tramitar las solicitudes sobre identidades digitales, para consignar la información en el acta. La Sección de identidades digitales se encarga de la eliminación y no se hace responsable, entre otros, de la información del correo electrónico de la persona a quien se elimina la identidad digital.



Tabla No. 2 Causales para la eliminación de una Identidad Digital

16. La División de Personal Académico y Administrativo correspondiente, informará a la Sección de identidades digitales cual (es) funcionarios pueden solicitar gestión sobre identidades de tipo docente y administrativo. En caso de no existir un departamento de personal como es el caso de algunas sedes de presencia Nacional, la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo delegará esta tarea a un funcionario de planta de la Universidad. Esto se verá reflejado en la hoja de vida del servicio en el campo 2b.
17. El fondo pensional será el responsable sobre la gestión de identidades digitales de los pensionados del Fondo pensional.
18. UNISALUD será el responsable sobre la gestión de identidades digitales de los pensionados por Colpensiones u otras Administradoras de Fondos de Pensiones Privadas (AFP) y que se encuentran afiliados al servicio de salud en UNISALUD.
19. UNISALUD informará mensualmente a la Sección de identidades digitales sobre el fallecimiento de las personas pensionadas de otros fondos pensionales a las que le haya gestionado la identidad digital para el trámite respectivo.
20. El Fondo Pensional remitirá a la Sección de identidades digitales dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes el listado de las personas fallecidas para el trámite respectivo.
21. Con el propósito de mejorar la Seguridad Informática, facilitar la implementación de nuevos servicios y la administración del Sistema de Identidades Digitales,, la identidad digital se sincronizará con la información (usuario y password) del “Directorio de Identidades Digitales”.
22. En caso que el interventor o supervisor no se encuentre activo en la Universidad deberá ser el Jefe o director de la Dependencia responsable el encargado de solicitar la gestión sobre las identidades digitales.
23. La consulta al Directorio de Identidades Digitales, se rige en el principio de Finalidad⁴ el cual reza “El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular”. En este sentido se autorizará la consulta del directorio a quien acredite que la información será usada con fines institucionales y cuyas previas autorizaciones se encuentren realizadas por los titulares de dichos datos.

2. Información Específica del Procedimiento

⁴ Ley estatutaria 1581 de 2012. Artículo 4. Literal b.

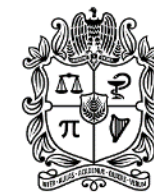


ID	Actividad	Descripción	Responsable Cargo/Rol	Registros	Sistemas de Información
1.	Recibir y asignar el caso.	Una vez se ha escalado el caso y categorizado en el procedimiento Gestión de Solicitudes y/o Gestión de incidentes. Se continúa con la selección del servicio de acuerdo a las condiciones determinadas en el Catálogo de Servicios de TI. El encargado identifica el servicio asociado y lo asigna al rol encargado de atenderlo, de la siguiente manera: ¿Es el servicio de identidad digital? SI: Continúa con la actividad 2. NO: Continúa con la actividad 6.	Jefe sección de Identidades	N/A	N/A
2.	Determinar si es solicitud o incidente	¿Es solicitud ? SI: Continúa con la actividad 3. NO: Continúa con la actividad 13 Nota: Dentro de las modificaciones de las Identidades Digitales se encuentra el cambio de contraseña.	Especialista a cargo del servicio que corresponda	N/A	N/A
3.	Determinar la necesidad de gestionar una identidad digital.	El Especialista servicio de identidad digital. determina la gestión a realizar sobre una identidad digital. Dependiendo de la necesidad, ésta puede ser creación, modificación, inactivación, (Este último por cumplimiento de tiempo de inactividad o requerimientos legales).	Especialista servicio de identidad digital.	N/A	Directorio de identidades digitales



		Nota: Dentro de las modificaciones de las Identidades Digitales se encuentra el cambio de contraseña.			
4.	Validar Identidad Digital	El especialista de la gestión de identidades digitales, valida a través de la plataforma ldap, si la identidad requerida existe y si cuenta con el rol adecuado. ¿Si se cumplen estas dos condiciones? SI: fin del procedimiento, NO: Ir a la actividad 4, si no se cumple una de las dos condiciones.	Especialista servicio de identidad digital.	Formato F-CME-Identidades (Diligenciar en el archivo Excel y convertirlo a formato de archivo delimitado por comas .csv) diligenciado	archivo Excel
5	Atender y Notificar estado de la solicitud.	El especialista atiende la solicitud y se comunica con el usuario que radicó el caso a través de la herramienta de Gestión de casos, informando el estado de la gestión de la identidad, cambiando el estado del caso a solucionado y finalizando el procedimiento. En caso de inconformidad o inquietudes, los solicitantes seguirán los pasos indicados en el procedimiento Gestión de Solicitudes.	Especialista servicio de identidad digital.	N/A	N/A
6	Determinar si es solicitud o incidente	¿Es solicitud ? SI: Continúa con la actividad 7.. NO: Continúa con la actividad 13	Especialista a cargo del servicio que corresponda	Notificación al solicitante correo electrónico	N/A

Macroproceso: Gestión de la Información
Proceso: Gestión Tecnológica
Título: Gestión de Identidades digitales



7	Determinar la necesidad de gestionar un servicio de dominio	¿Es solicitud de servicio de dominio? SI: Continúa con la actividad 8. NO: Continúa con la actividad 11	Jefe sección de Identidades	correo electrónico u oficio de solicitud de traspaso	N/A
8	Determinar la necesidad de servicio de dominio	El especialista gestiona la solicitud (creación, modificación de atributos o eliminación) en el servidor de dominios de la Universidad.	Especialista servicio DNS		
9	Atender y Notificar estado de la solicitud de Servicio de Dominio.	El especialista atiende la solicitud y se comunica con el usuario que radicó el caso a través de la herramienta de Gestión de casos, informando el estado de la gestión de servicio DNS, cambiando el estado del caso a solucionado y finalizando el procedimiento. En caso de inconformidad o inquietudes, los solicitantes seguirán los pasos indicados en el procedimiento Gestión de Solicitudes.	Especialista servicio DNS		
10	Determinar si es solicitud o incidente	¿Es solicitud ? SI: Continúa con la actividad 11. NO: Continúa con la actividad 13	Especialista a cargo del servicio que corresponda		
11	Gestión del servicio directorio activo	El especialista del servicio de directorio activo, determina la gestión a realizar sobre el usuario del directorio activo. Dependiendo de la necesidad, ésta puede ser creación, modificación, inactivación, (Este último por cumplimiento de tiempo de inactividad o requerimientos legales).	Especialista servicio Directorio Activo		



12	Atender y Notificar estado de la solicitud de Servicio de Directorio Activo.	El especialista atiende la solicitud y se comunica con el usuario que radicó el caso a través de la herramienta de Gestión de casos, informando el estado de la gestión de Servicio de Directorio Activo, cambiando el estado del caso a solucionado y finalizando el procedimiento. En caso de inconformidad o inquietudes, los solicitantes seguirán los pasos indicados en el procedimiento Gestión de Solicitudes.	Especialista servicio Directorio Activo		
13	Atender y notificar estado del incidente de acuerdo al servicio	El especialista que corresponda al servicio atiende el incidente, cambiando el estado del caso a solucionado y finalizando el procedimiento. En caso de inconformidad o inquietudes, los solicitantes seguirán los pasos indicados en el procedimiento Gestión de incidentes.	Especialista del servicio de identidad digital		

Elaboró:	Alexandra Arango Ospina Carolina Zuluaga Mejía Gilber Corrales Rubiano	Revisó:	Oscar Andrés Eraso Eraso Jairo Andrés Londoño Jaramillo Carlos Mario Duque Duque Carlos Alberto Marín Gómez Robins Alex Landazuri Quiñones Diana Carolina Chico Vargas Arianis Livingston Martínez Javier Carreño Ortiz Duball Alfonso Ruiz Ponzon	Aprobó:	Sandra Liliana Rojas Martínez Kadir Fernando Obando Montúfar
----------	--	---------	--	---------	---

Macroproceso: Gestión de la Información
Proceso: Gestión Tecnológica
Título: Gestión de Identidades digitales



Cargos:	Gestor Apoyo SID (Contratista) Gestor Apoyo SID (Contratista) Gestor Apoyo SID (Contratista)	Cargos:	Jefe Sección de Infraestructura y Gestión de Servicios de TI Jefe Sección de Identidades Digitales Jefe Sección de Aplicaciones Jefe Sección de Seguridad de la Información Profesional de TI – Sede Tumaco Profesional de TI – Sede Amazonía Profesional de TI – Sede Caribe Profesional de TI – Sede Orinoquía Asesor - Profesional de TI – Sede de la Paz	Cargos:	Directora DNED Coordinador División de Gestión Tecnológica
Fecha:	Febrero de 2024	Fecha:	27 de Septiembre de 2024	Fecha:	11 de Octubre de 2024