



## **INSTRUCTIVO PARA GESTION DE USUARIOS DE APLICACIONES**



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Realizar la gestión de usuarios siguiendo los lineamientos institucionales buscando la eficiencia, calidad y controlando los riesgos operativos
Alcance:	Este instructivo aplica a todas las solicitudes relacionadas con la creación, modificación o eliminación de usuarios recibidas en las dependencias funcionales responsables de las aplicaciones, allegadas por medio de oficio o correo electrónico y termina con la atención y emisión de la respuesta formal.
Justificación (Opcional):	N/A
Definiciones:	N/A
Documentos de Referencia (Opcional):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U.PR.11.002.002 Procedimiento gestión de solicitudes</li> <li>2. U.PR.11.002.004 Procedimiento aseguramiento de la calidad de los servicios.</li> <li>3. U.PR.11.002.006 Procedimiento de gestión de cambios.</li> </ol>
Condiciones Generales:	<p>Los responsables (administradores) de cada aplicativo institucional, podrán generar sus respectivos formatos de creación de usuarios de tales aplicativos, pero deberán considerar como mínimo las siguientes directrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes se reciben tanto en medio físico, mediante oficio a la Dependencia funcional responsable del proceso, por medio de correo electrónico o a través de la Mesa de Servicios. Como datos mínimos tal solicitud debe contener: Nombre, Apellidos, Tipo de Vinculación, Dependencia y fecha de vencimiento (principalmente aplica para contratistas), correo electrónico institucional, perfil o rol requerido en la aplicación, justificación, quien solicita, rol del solicitante y correo electrónico del solicitante.</li> <li>• Los accesos deben tramitarse bajo el principio de menor privilegio necesario</li> <li>• Los cambios críticos o solicitudes por fuera del lineamiento (por ejemplo, solicitud de usuarios genéricos) deben realizarse siguiendo el instructivo de gestión de cambios dejando un registro de auditoría</li> <li>• Se deben realizar revisiones periódicas de usuarios y accesos</li> <li>• Las áreas funcionales son responsables de la solicitud de eliminación de usuarios que deben ser retirados de los aplicativos</li> <li>• Las solicitudes enviadas a la Mesa de Servicio serán enviadas a las dependencias responsables de cada sistema de información (aplicación).</li> <li>• Las solicitudes que son recibidas por correo electrónico (correo institucional personal, no se atenderán correos institucionales de dependencia o proceso), se pueden responder también por correo electrónico.</li> <li>• Gestión de Usuarios:</li> </ul>

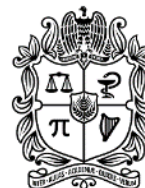


	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los usuarios creados en los aplicativos deben ser uno por cada funcionario y se deben asignar los perfiles que a nivel de la aplicación le permitan realizar solamente las actividades asignadas.</li> <li>○ El nombre del Usuario debe ser el mismo nombre de la cuenta de correo electrónico institucional. Todos los usuarios deben tener cuenta de correo electrónico institucional. No se permitirá la creación de usuarios genéricos, de tal forma que no sean utilizados por varias personas.</li> <li>○ Mecanismos para deshabilitar usuario: Se deben desasociar los Roles de los usuarios y bloquear la cuenta a nivel de las Bases de Datos (lock), cambiar contraseña y/o eliminar perfiles en la aplicación.</li> <li>○ Los usuarios de aplicación no deberán tener acceso directo a las bases de datos por SQL, PL.</li> <li>○ Los usuarios de aplicación no podrán tener el role de DBA.</li> <li>○ Los usuarios del esquema (<i>schema</i>) dueña de la aplicación, sólo deberá ser utilizado para realizar actualizaciones.</li> <li>○ Se deben aplicar las políticas de usuarios y contraseñas definidas en las políticas de seguridad de información.</li> </ul>
--	--

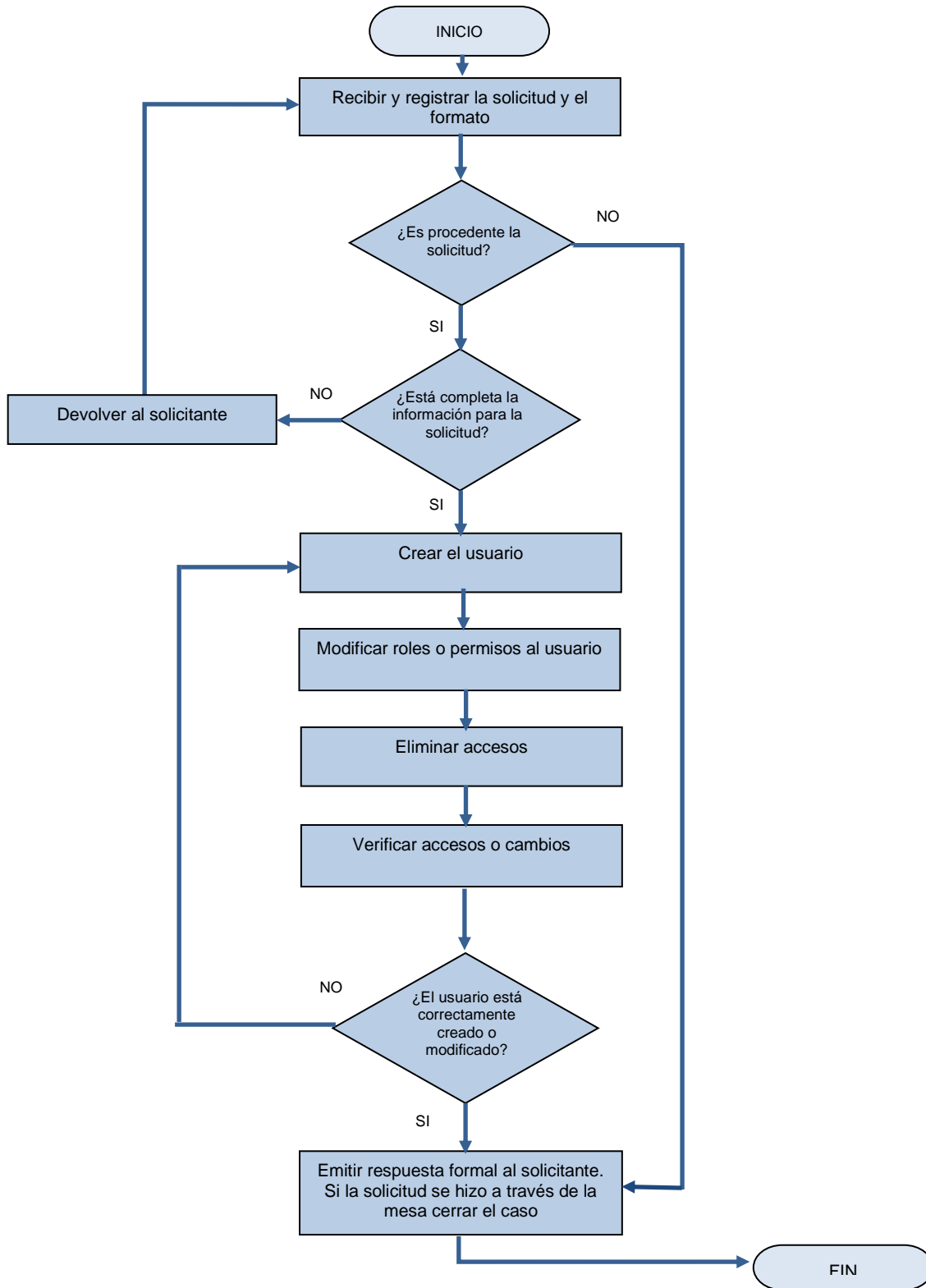
Desarrollo del contenido

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

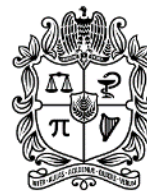
ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
1. Se recibe la solicitud en las áreas funcionales, estas pueden llegar vía correo electrónico, oficio o a través de la Mesa de Servicios, según lo establezca la coordinación de dicha área funcional. Las áreas pueden definir un formato para tramitar esta solicitud.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
2. El área funcional verifica si es procedente.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
3. Si es procedente, se verifica si la información suministrada es suficiente y correcta para atender el requerimiento. Si la solicitud requiere validación, el Área funcional responsable del aplicativo aprobará o rechazará la misma.  Para roles críticos o privilegios elevados, lo mismo que solicitudes por fuera del lineamiento (como usuarios genéricos) se debe aplicar el Procedimiento	Área funcional responsable de cada aplicativo.



ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
de Gestión de Cambios y dejar un registro de auditoría.	
4. Sí no es procedente la solicitud, se devuelve dicha solicitud al solicitante.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
5. Crear el usuario en el aplicativo.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
6. Modificar roles o permisos al usuario según lo solicitado	Área funcional responsable de cada aplicativo.
7. Eliminar accesos según lo solicitado	Área funcional responsable de cada aplicativo.
8. Verificar accesos o cambios del usuario.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
9. Si el usuario ha sido correctamente creado, remitir respuesta formal, según el medio establecido por el área funcional.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
10. Sí presenta alguna inconsistencia se remite al paso 5.	Área funcional responsable de cada aplicativo.
11. Si la solicitud se realizó a través de la Mesa de Servicios, cerrar el caso	Área funcional responsable de cada aplicativo.



**Macroproceso: Gestión de Información**  
**Proceso: Gestión Tecnológica**  
**Instructivo para Gestión de Usuarios de Aplicaciones**



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

Elaboró:	Carlos Mario Duque Duque	Revisó:	José Alfonso Sánchez	Aprobó:	Sandra Liliana Rojas Martínez Kadir Fernando Obando Montúfar
Cargo:	Jefe Sección de Aplicaciones	Cargo:	Asesor DNED	Cargo:	Directora DNED Coordinador División de Gestión Tecnológica
Fecha:	13 de diciembre de 2024	Fecha:	18 de diciembre de 2024	Fecha:	18 de diciembre de 2024