

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	1 de 7

1. OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos de la creación, modificación, inhabilitación y eliminación de permisos y perfiles de usuarios que acceden al dominio y los sistemas de información de SER AMBIENTAL S.A. ESP.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos de SER AMBIENTAL S.A. ESP.

3. NORMAS GENERALES

3.1. Perspectiva ISO

- ISO 9001 de 2015: Sistema de gestión de calidad.
- ISO 45001 de 2018: Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 14001 de 2015: Sistema de gestión ambiental.
- ISO 27001 de 2013: Sistema de seguridad de la información.

3.2. Reglamento legal

- Ver Matriz legal.

4. DEFINICIONES

- **Controlador de dominio:** Servidor responsable de la autenticación de usuarios de la red que permite o deniega el acceso a recursos compartidos.
- **Sistemas de información:** Conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.
- **Colaborador:** funcionarios de SER AMBIENTAL S.A. ESP.
- **Perfiles de usuarios:** Así se denomina a un entorno personalizado para un individuo de acuerdo al rol que se desarrolla dentro de la compañía. De esta manera, cuando la persona inicia una sesión en un sistema de información con superfil de usuario, se cargan los valores ya establecidos.
- **GLPI:** Aplicación web para la gestión de sistemas de información.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	2 de 7

5. CONDICIONES

5.1. Generales

- Este documento se rige bajo la norma ISO 9001: 2015.

5.2. Seguridad y Salud en el trabajo

- Ajustar a su medida los elementos regulables del puesto de trabajo (sillas, pantalla y teclado), la espalda debe de quedar recta y apoyada en la silla y los pies no deben de quedar colgando, deben de quedar apoyados en el suelo, las rodillas deben de hacer un ángulo de 90 grados.
- Mantener organizado su puesto de trabajo.
- Evitar encoger el hombro y/o cuello cuando se utilice el teléfono.
- Para desconectar un equipo tire siempre de la clavija, nunca del cable.
- Verifique que los equipos a revisar se encuentren desconectados de la red eléctrica.
- Utilice adecuadamente las herramientas manuales previniendo algún tipo de pinchazo.
- Manténgase alerta en el mantenimiento de los equipos para evitar algún tipo de atrapamiento de los dedos.
- En caso de realizar manejo de cargas con equipos, tener en cuenta que el peso máximo a levantar es de 25 kg para hombres y 20 kg para mujeres.
- Mantener libre de obstáculos las salidas y zonas de paso.
- Realizar pausas activas.
- No hablar por celular ni chatear mientras camina.

5.3. Ambiental

- Haga buen uso de los insumos suministrados.
- Cuando no se esté utilizando el computador ciérrelo o págalo.
- Apague las luminarias después de acabar su labor.
- Evite el desperdicio de agua, cierre las griferías después de utilizarlas.

5.4. Seguridad de la información

- Es responsabilidad del colaborador el buen manejo, uso y confidencialidad del usuario y contraseña asignados, y de la información a la cual se tenga acceso.
- Es responsabilidad del colaborador ingresar a los sistemas de información y a la red corporativa únicamente con su usuario y contraseña, no está autorizado a autenticarse como administrador local.
- Es responsabilidad del colaborador la administración de su usuario y contraseña que es de uso personal e intransferible.
- Es responsabilidad del Auxiliar de infraestructura mantener actualizado el estado de los usuarios, asegurando que el proceso de gestión humana informe las novedades relacionadas con los colaboradores.
- El líder o dueño del proceso debe ser el responsable para la solicitud de asignación de los permisos y perfiles de los usuarios sobre los sistemas de información de acuerdo al cargo y roles desempeñados.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	3 de 7

-
- Es responsabilidad del Auxiliar de infraestructura verificar que el perfil de cada usuario activo en las aplicaciones este acorde con lo establecido en la matriz de roles y accesos, esta labor se realizará con una periodicidad de cada 90 días. Como evidencia de esta revisión se dejará registro en la bitácora.
- En la creación y modificación de usuarios, la asignación de derechos debe realizarse de acuerdo a las matrices de roles y perfiles definidas.
- Los usuarios creados y asignados a cada colaborador activo deben ser únicos e irrepetibles.
- No se deben usar nombres genéricos para crear usuarios en cualquier sistema de información de la organización.
- Solo se deben crear y asignar usuarios a colaboradores que estén activos en la organización, bajo ninguna circunstancia se permite el uso de usuarios temporales creados en los sistemas de información con nombres y privilegios de usuarios que no existen. Exceptuando solicitudes que lo requieran y sean aprobadas por la gerencia de TI.
- La creación de cuentas y usuarios de administradores para ambientes, dominios y plataformas solo puede ser ejecutada por el proceso de tecnología.
- Ningún proceso ajeno a tecnología debe manipular o hacer modificaciones sobre usuarios existentes.
- Es responsabilidad del proceso de tecnología la administración y la ejecución en la asignación de derechos de acuerdo a las matrices establecidas para cada uno de los sistemas de información a los colaboradores de la organización.
- Para solicitar la creación de una cuenta de correo de proceso, el líder de proceso debe diligenciar el formato de solicitud de recurso tecnológico, crear un requerimiento en la herramienta de solicitudes tecnológicas y adjuntar el formato diligenciado.
- El proceso de tecnología debe realizar validación del uso de las cuentas de correo de proceso cada año, para realizar depuración de las cuentas que no presenten actividad.
- La solicitud se debe generar por medio del formato de solicitud de recurso tecnológico y con un tiempo mínimo de 1 día hábil antes del ingreso del colaborador.
- La solicitud o cambio de permisos se debe generar por medio de un ticket de GLPI, generado por el líder del proceso.
- El Proceso de TI debe garantizar que el usuario sea único para todos los sistemas de información siguiendo los criterios para tal fin, así mismo, debe garantizar la configuración de las cuentas asignadas al colaborador nuevo.
- Para la inactivación de usuarios críticos (Líder de proceso o de alto impacto) la gerencia de gestión humana remitirá correo electrónico de notificación de retiro, y este será desactivado de manera inmediata.

NOTA: Servicios Ambientales S.A ESP, solo se encuentra certificado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, sin embargo adopta normas de referencia como son la ISO 14001:2015, 45001:2018 Y 27001:2013, lo cual no implica que se tengan implementadas y certificadas.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	4 de 7

5.4.1. Modificación de accesos:

Se generan a partir de un cambio de funciones del colaborador por los siguientes motivos.

- Cambio de cargo dentro del mismo proceso.
- Cambio de cargo hacia otro proceso.
- Cambio a otro proceso con el mismo cargo.
- Cambio de ciudad.
- Cambio de líder de Proceso.

5.4.2. Gestión de privilegios:

Para accesos que no se encuentren definidos en la matriz establecida el procedimiento a seguir será generar el caso en la herramienta de gestión tecnológica y adjuntar las autorizaciones de los dueños de proceso a los cuales pertenece el sistema de información

5.4.3. Gestión de contraseñas:

El colaborador es responsable que su contraseña cumpla con los requisitos establecidos a continuación:

- El controlador de dominio de la organización debe permitir y exigir el cambio de contraseña cuando el usuario ingresa por primera vez y así mismo garantizar el cambio de la misma cada 90 días calendario.
- Los colaboradores deben cambiar la contraseña cuando ingresan por primera vez al sistema de información y así mismo garantizar el cambio de la misma Cada 90 días calendario.
- La contraseña debe ser segura.
- No puede ser igual a ninguna de las últimas 5 claves anteriormente utilizadas.
- La cuenta será bloqueada después de 5 intentos fallidos.
- La sesión de usuario se bloqueará después de 5 minutos de inactividad.
- No grabe su clave en ningún tipo de proceso, Job, tarea programada o servicio, dado que puede generar bloqueos de su clave con mayor facilidad.
- La clave debe tener mínimo ocho caracteres máximo quince, mientras más larga sea la contraseña mejor. Mezcle letras mayúsculas y minúsculas, para reforzar su contraseña.
- Mezcle letras y números: Agregando números a las claves, especialmente cuando se añaden en el medio (no solamente al comienzo o al final), puede mejorar la fortaleza de su contraseña.
- Incluya caracteres no alfanuméricos, los caracteres especiales tales como: &, \$, y > pueden mejorar considerablemente su contraseña.
- Evite utilizar información personal.

	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	5 de 7

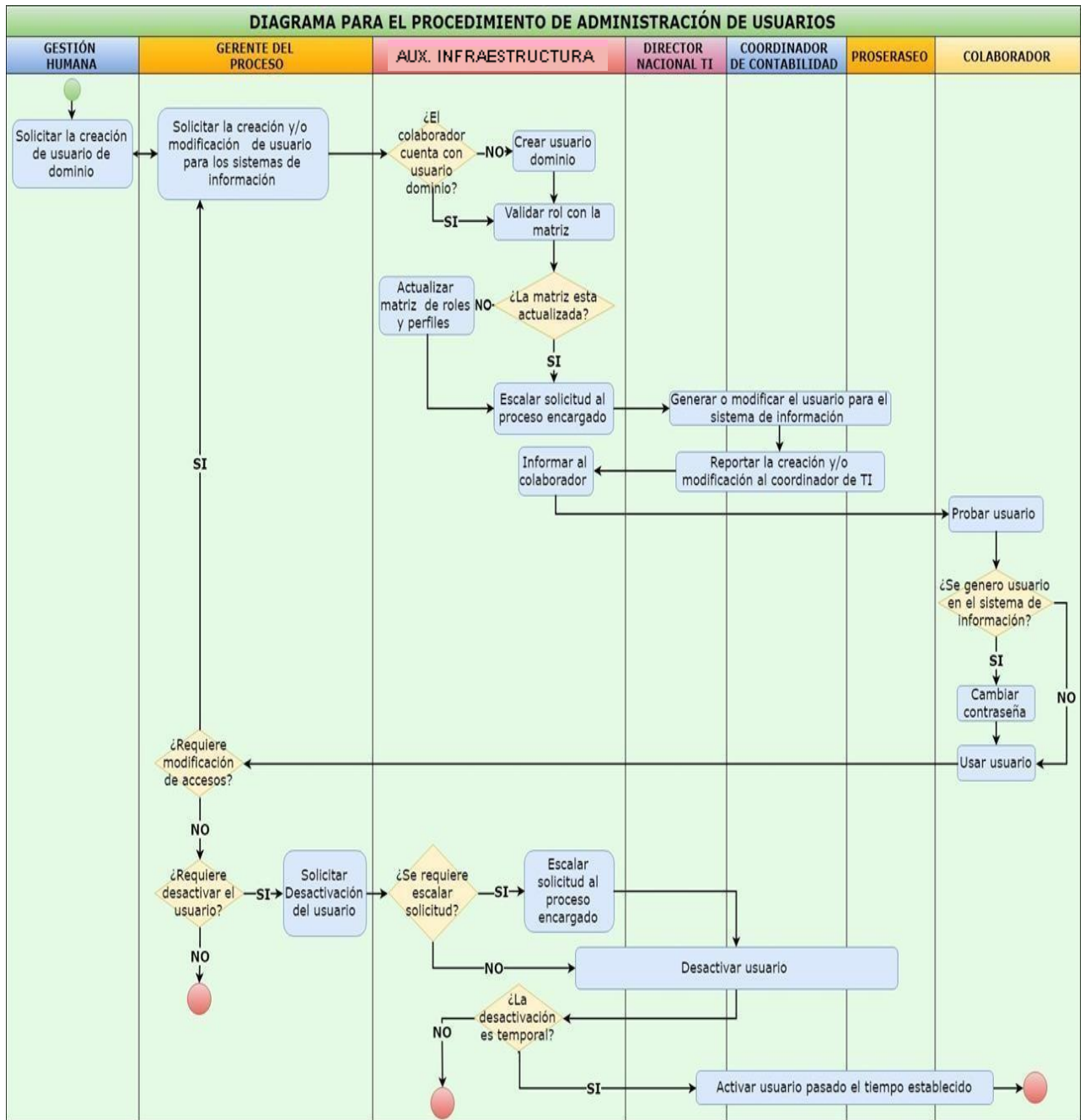
5.4.4. Creación de cuentas y usuarios de administrador para dominio yplataforma

- Para la creación de cuentas y usuarios con perfil de administrador para dominios, el líder de proceso solicitante debe crear un caso en la herramienta de gestión de solicitudes tecnológicas. Esta solicitud debe tener el aval del comité de seguridad de la información.
- La creación de este tipo de cuentas solo puede ser ejecutada por los colaboradores de tecnología con el rol de administrador de plataforma.
- La cuenta creada debe tener la descripción de uso en el directorio activo.
- El tiempo de respuesta para ejecutar la solicitud es de un día.

5.4.5. Inactivación de cuentas y usuarios de administrador para dominio yplataforma

- Para la Inactivación de cuentas y usuarios con perfil de administrador para ambientes, dominios y plataformas, el líder del proceso solicitante debe crear un caso en la herramienta de gestión de solicitudes tecnológicas.
- La inactivación de este tipo de cuentas solo puede ser ejecutada por los colaboradores de tecnología con el rol de administrador de plataforma.
- El tiempo de respuesta para ejecutar la solicitud es inmediato.

6. DESCRIPCIÓN



	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO	TI-PR-05
		VERSIÓN	1
		FECHA EMISION	28/07/2021
		FECHA ACTUALIZACION	28/07/2021
		PÁGINA	7 de 7

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ítem	Proceso	Documento
1	Proceso TI	Formato de Solicitud de Recursos Tecnológico
2	Proceso TI	Bitácora de revisión perfiles

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión N°	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
01	28/07/2021	Coordinador de TI	Versión Original

9. RESPONSABLES

Elaboró: Coordinador de TI	Revisó: director de TI
Aprobó: Gerente de TI	

10. ANEXOS

No aplica

COPIA CONTROLADA: SI: ☒ NO