



# Guía para la administración de usuarios en sistemas de información

**Proceso**  
**Gestión de Servicios de Información**  
**y Soporte Tecnológico**

**Versión 2**  
**11/06/2024**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

## TABLA DE CONTENIDO


<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>4</b>
<b>4. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>5. NORMAS Y POLÍTICAS</b>	<b>6</b>
<b>6. ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>6</b>
<b>7. CREACIÓN Y CIERRE DE USUARIO</b>	<b>7</b>
7.1. Solicitud de Usuarios	7
7.2. Requerimientos o Documentación para la Solicitud de Creación	8
7.3. Políticas de Creación de Usuarios	9
7.3.1 Directorio Activo	10
7.3.2 Arca	11
7.3.3 Wiki	11
7.3.4 Keycloak	12
7.3.4 Vital	12
<b>8. ELIMINACIÓN DE CUENTAS Y BACKUP DE USUARIO</b>	<b>13</b>
8.1. Eliminación de Cuentas	13
8.1.1 Notificación y Cancelación	14
8.1.2 Transferencia de Propiedad de Documentos en OneDrive:	14
8.1.3 Respaldo de Información Institucional:	14
8.1.4 Paz y Salvo	14
8.1.5 Desvinculación de Servicios Relacionados:	14
8.1.6 Desvinculación y Traslado en el Directorio Activo (AD):	15
8.2. Backup de Información de Equipos en FILE SERVER	15
8.2.1 Retención de Información	15
8.2.2 Respaldo de Usuario:	15
8.2.3 Responsabilidades:	16
8.3. Backup de Información de OFFICE 365	16
8.3.1 Generación de copias de respaldo	16



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
<b>Versión: 2</b>	<b>Vigencia: 11/06/2024</b>	<b>Código: G-A-GTI-07</b>

<b>9. PAZ Y SALVO .....</b>	<b>16</b>
9.1. Generación de Paz y Salvo .....	17
9.2. Verificación de Cumplimiento .....	17
9.3. Autorización del Paz y Salvo .....	17
9.4. Emisión del Paz y Salvo: .....	17
<b>10. TRATAMIENTO DE DATOS EN LA VENTANILLA INTEGRAL DE TRAMITES AMBIENTALES EN LÍNEA .....</b>	<b>18</b>
<b>11. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>19</b>



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

## 1. INTRODUCCIÓN

En un entorno digital en constante evolución, la gestión eficaz de la seguridad y el acceso a la información se ha convertido en una prioridad ineludible para las organizaciones. La creación de usuarios en sistemas de información es un aspecto crucial de esta gestión, ya que establece la base para un control adecuado sobre los recursos digitales y garantiza la protección de datos sensibles.


La estandarización de las políticas de creación de usuarios emerge como una respuesta a la necesidad de establecer procesos uniformes y coherentes en todo el espectro de la organización. Esta iniciativa busca no solo optimizar la eficiencia de los procedimientos, sino también fortalecer la seguridad, minimizar riesgos y asegurar el cumplimiento de las regulaciones y políticas internas.

## 2. OBJETIVO

Esta guía tiene como objetivo proporcionar claridad sobre quién debe realizar las solicitudes de creación y cierre de usuarios en nuestros sistemas de información, así como la documentación necesaria que debe acompañar dichas solicitudes. Además, se describen los perfiles de creación de usuario que abarcan las diferentes funciones y niveles de acceso. Estos procedimientos son fundamentales para establecer un control riguroso en la gestión de accesos, garantizar la coherencia en el cumplimiento de políticas y unificar los pasos necesarios en una sola guía de creación de usuarios. Todo ello contribuye de manera significativa a la seguridad y protección de nuestros valiosos recursos digitales.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. **Definir responsabilidades claras:** Establecer con precisión quiénes son los responsables de solicitar las creaciones y cierres de usuarios en nuestros sistemas de información, brindando transparencia en el proceso y evitando confusiones.
2. **Estandarizar documentación:** Detallar la documentación necesaria que debe acompañar las solicitudes de creación y cierre de usuarios, asegurando que se incluya la información esencial para respaldar y agilizar el proceso.
3. **Identificar perfiles de creación de usuario:** Describir y categorizar los perfiles de creación de usuario que reflejan las diversas funciones y niveles de acceso dentro de la organización, asegurando que cada usuario tenga los permisos adecuados para realizar sus tareas.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07


4. **Establecer control riguroso:** Establecer procedimientos rigurosos y coherentes para la gestión de accesos, garantizando que solo las solicitudes legítimas y justificadas sean aprobadas, lo que contribuye a prevenir accesos no autorizados.
5. **Cumplir con políticas de seguridad:** Asegurar que todas las solicitudes de creación y cierre de usuarios estén en conformidad con las políticas de seguridad y acceso establecidas por la organización, minimizando riesgos y vulnerabilidades.
6. **Unificar pasos y procedimientos:** Consolidar los pasos necesarios para la creación y cierre de usuarios en una sola guía, simplificando el proceso y asegurando una ejecución uniforme en toda la organización.
7. **Mejorar eficiencia:** Optimizar la eficiencia al establecer flujos de trabajo claros y procesos estandarizados, lo que reduce la duplicación de esfuerzos y el tiempo dedicado a la gestión de usuarios.
8. **Fomentar la coherencia:** Promover la coherencia en la gestión de usuarios al definir perfiles que se ajusten a las necesidades de las distintas áreas y funciones, evitando la asignación excesiva o insuficiente de accesos.
9. **Facilitar auditorías y cumplimiento:** Proporcionar una estructura sólida para el seguimiento y la revisión de las solicitudes de creación y cierre de usuarios, lo que facilita la realización de auditorías internas y externas y el cumplimiento normativo.
10. **Asegurar la protección de recursos digitales:** Contribuir de manera significativa a la seguridad y protección de los activos digitales de la organización al implementar procesos controlados y bien definidos en la gestión de usuarios.

Al lograr estos objetivos específicos, esta guía se convierte en una herramienta esencial para fortalecer la seguridad de nuestros sistemas de información y garantizar la coherencia en la gestión de accesos, promoviendo un entorno digital confiable y protegido.

#### 4. ALCANCE

El alcance de esta guía es vital para toda la organización, ya que proporciona un marco sólido y coherente para la gestión de accesos y usuarios en nuestros sistemas de información. Al seguir estas pautas, se garantiza la integridad de nuestros activos digitales y se promueve un entorno digital seguro y confiable.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

## 5. NORMAS Y POLÍTICAS

Es de suma importancia considerar los siguientes criterios, así como cualquier otro que sea pertinente y esté definido en el "**M-E-GET-04** Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información" y en el "**M-E-GET-03** Manual de Políticas de Tecnologías de la Información". Estas políticas son esenciales para asegurar la seguridad, privacidad y el adecuado manejo de la información en nuestra entidad.

El "**M-E-GET-04** Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información" proporciona lineamientos detallados para la protección de la información sensible y la salvaguarda de la privacidad. Contempla medidas de seguridad, control de accesos, manejo de incidentes, cifrado y demás prácticas destinadas a proteger la confidencialidad e integridad de los datos.

Por otro lado, el "**M-E-GET-03** Manual de Políticas de Tecnologías de la Información" establece directrices para el uso adecuado de las tecnologías, la gestión de activos tecnológicos y la garantía de continuidad de servicios. Estas políticas aseguran que las tecnologías sean utilizadas de manera eficiente y en consonancia con los objetivos organizativos.

## 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En el contexto de la creación, suspensión, gestión de vacaciones, cierre y colaboración de backups de usuarios en el dominio, con el apoyo de la herramienta GEMA como aplicativo corporativo, se definen los siguientes roles y responsabilidades:

**Líder de Mesa:** El Líder de Mesa verifica la información y escala la solicitud de creación de nuevos, en suspensión, vacaciones, cierre de usuarios en el dominio a través de la herramienta GEMA. Asegurará que los datos requeridos se proporcionen con precisión.


**Usuario:** El Usuario proporcionará los datos necesarios para la creación, suspensión, vacaciones y cierre de su cuenta en el dominio a través de la herramienta GEMA, siguiendo los procedimientos establecidos.

**Talento Humano:** Área responsable de Notificar las novedades de los usuarios del dominio a través de la herramienta GEMA, asegurando su precisión.

**Contratos:** Área responsable de Notificar las novedades de los usuarios del dominio a través de la herramienta GEMA, asegurando su precisión.

### Colaboración de Backups de Equipos y Correo:

\* El proceso de solicitud de backups de equipos y correo se llevará a cabo a través de la herramienta GEMA.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
<b>Versión: 2</b>	<b>Vigencia: 11/06/2024</b>	<b>Código: G-A-GTI-07</b>

\* Todos los roles mencionados pueden utilizar la herramienta GEMA para solicitar los backups correspondientes cuando sea necesario.

La colaboración efectiva de estos roles, junto con el uso de la herramienta GEMA, asegurará la ejecución exitosa de las diferentes etapas en la gestión de usuarios en el dominio, así como la realización de backups de equipos y correo cuando sea requerido. Ajusta estas responsabilidades de acuerdo con las necesidades y procesos específicos de tu organización.

## 7. CREACIÓN Y CIERRE DE USUARIO

### 7.1. Solicitud de Usuarios

En el Ministerio de Ambiente, se ha establecido una estructura organizativa que define claramente a los responsables de la creación de usuarios, tanto para el personal de planta como para los contratistas. Esta asignación de roles se distribuye en dos áreas clave, garantizando una gestión ordenada y eficiente de los accesos a nuestros sistemas de información que son:

- Talento Humano para el Personal de Planta:


En el caso del personal de planta, el área de Talento Humano tiene la responsabilidad de justificar la creación de usuarios mediante la presentación de documentación adecuada. Esta documentación respalda la necesidad de acceso a los sistemas de información por parte de los funcionarios. Además de la creación, el área de Talento Humano también administra otros aspectos importantes como la suspensión, las vacaciones, el reintegro y el retiro de funcionarios, lo que incluye la gestión de accesos en diferentes momentos del ciclo laboral.

- Área de Contratos:

En cuanto a los contratistas, el área de Contratos donde se inicia el proceso de solicitud de creación de usuarios para aquellos contratistas que requieren acceso a nuestros sistemas. Esta área recibe apoyo del jefe o supervisor del contrato, quien tiene la facultad de delegar responsabilidades mediante comunicación oficial por correo electrónico. Esta delegación permite que la creación de usuarios, así como la suspensión y el retiro de usuarios contratistas,

Todo este proceso, en todas sus facetas, se lleva a cabo a través de la herramienta de gestión **GEMA**, específicamente en el módulo de creación o activación de usuarios. Esta herramienta actúa como un soporte integral que facilita y documenta cada paso de la gestión de usuarios, contribuyendo así a un proceso transparente, rastreado y seguro. Este enfoque estructurado y organizado asegura una gestión de usuarios eficiente, coherente y segura en el Ministerio de Ambiente, alineándose con los más altos estándares de seguridad y cumplimiento. Con el



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

propósito de estandarizar y simplificar nuestros procedimientos, es fundamental establecer con claridad las responsabilidades de quienes deben solicitar requerimientos en nuestros sistemas de información. Esta distribución de responsabilidades involucra a áreas específicas, jefes de departamento y supervisores de contrato.

La definición precisa de quiénes son los responsables de solicitar acciones tales como creaciones, retiros, terminación de contratos, gestión de vacaciones, suspensiones, bloqueos, ampliaciones sin contrato y cierres de usuarios en nuestros sistemas de información es un paso crítico. Esta definición proporciona transparencia al proceso, evitando cualquier confusión y garantizando una secuencia fluida de responsabilidades. En cuanto a las responsabilidades específicas, el área de Talento Humano se encargará de la creación de usuarios, retiros, gestión de vacaciones, licencias, bloqueos y cierre de usuarios. Por su parte, el área de Contratos o los supervisores serán responsables de la creación de usuarios, retiros o terminación de contratos, suspensión de contratos, bloqueos y cierre de usuarios.

Para asegurar una asignación precisa de perfiles en el proceso de creación de usuarios, es imperativo que se incluya esta información de manera clara en la solicitud. Esto se logra a través de la inclusión de requerimientos detallados en relación con los perfiles de usuario, garantizando que cada individuo cuente con los permisos adecuados para ejecutar sus tareas. Este enfoque no solo establece procesos rigurosos y coherentes en la gestión de accesos, sino que también promueve una ejecución uniforme en toda la entidad. Además, contribuye de manera directa a la seguridad de los activos digitales de la organización y al cumplimiento de políticas internas y regulaciones externas.

Un beneficio adicional radica en la facilidad que aporta esta guía a las auditorías y a los cumplimientos normativos. La estructura organizada y transparente facilita las revisiones tanto internas como externas, asegurando una documentación sólida de los procesos relacionados con la gestión de accesos.

## 7.2. Requerimientos o Documentación para la Solicitud de Creación

Para la Creación de usuarios institucionales el solicitante debe ser de talento humano o supervisor de contrato a través del software GEMA<sup>1</sup> así:

- 1\_Cuentas de Correo o Equipo de Cómputo →
- Modulo 1. Solicitud de creación o activación de cuentas de usuario.

<sup>1</sup> Es el único canal habilitado para solicitar todos los servicios de mesa de ayuda





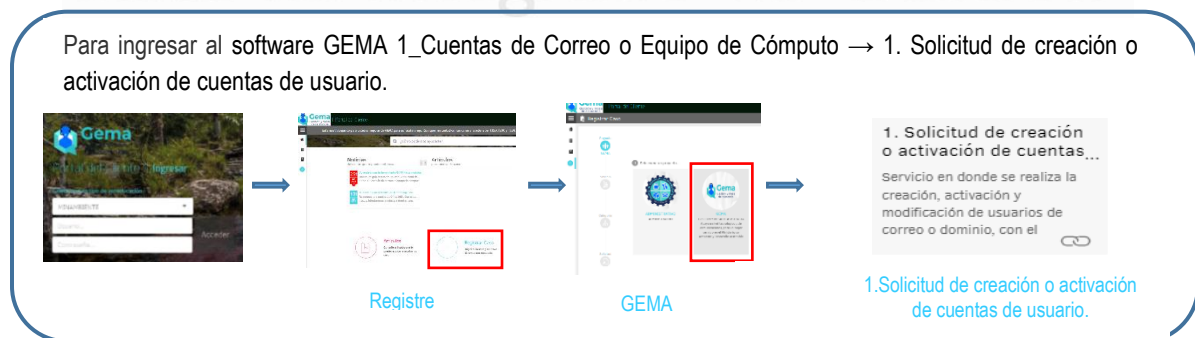
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

Es esencial que, al crear el caso se debe enviar la información completa en la solicitud de creación de usuarios, se incluyan todos los datos relevantes del usuario de manera completa y precisa. Esto asegura que el proceso de creación se realice de manera correcta y eficiente, evitando problemas como la duplicidad de cuentas o creaciones erróneas que podrían afectar el acceso a nuestros sistemas de información.

Para garantizar una creación de usuarios sin contratiempos, se solicita que la información enviada incluya los siguientes datos:


- Nombre
- Apellidos
- Número de cédula.
- Dependencia.
- No. Contrato o Resolución
- Fecha de finalización de contrato
- Extensión.
- Correo Personal
- No. de Celular
- El soporte debe contar con PDF general de contrato en SECOP o Resolución si es funcionario.

Al proporcionar esta información completa y detallada, se garantiza que el proceso de creación de usuarios se realice de manera adecuada y sin problemas. Esta práctica contribuye a mantener la integridad de nuestro sistema y a asegurar que los usuarios tengan el acceso necesario para realizar sus funciones de manera eficiente.



### 7.3. Políticas de Creación de Usuarios

En aras de promover la eficiencia, la coherencia y la seguridad en nuestra organización, se ha establecido la siguiente política de creación y estandarización de opciones para diversas herramientas y plataformas clave:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

### 7.3.1 Directorio Activo

Intranet, SOMOSIG, ULISES, Módulos de Aranda “GEMA”, Wifi y Correo Electrónico deben ser creadas automáticamente de manera sincronizada con la creación del usuario en el Directorio Activo.

Esta sincronización asegura una experiencia fluida y consistente para los usuarios, reduciendo el riesgo de errores, permitiendo un acceso seguro y eficiente a los recursos.

El estándar para la creación de la cuenta se realizará de acuerdo con las siguientes reglas:

Se tomará la letra del primer nombre seguido del primer apellido en minúsculas (letra inicial, primer apellido).

Ejemplo:


- si el nombre es Pablo Emilio Pérez Ruiz la cuenta de usuario se creará de la siguiente forma:  
LETRA INICIAL PRIMER NOMBRE + PRIMER APELLIDO = **PPerez**
- Si el usuario ya existe se agrega la inicial del segundo nombre y se creará de la siguiente forma:  
LETRA INICIAL PRIMER NOMBRE + LETRA INICIAL SEGUNDO NOMBRE + PRIMER APELLIDO = **PEPerez**
- En caso de que también exista este usuario creado en el Directorio Activo, se agregará a la anterior estructura la inicial del último apellido así:  
LETRA INICIAL PRIMER NOMBRE + LETRA INICIAL SEGUNDO NOMBRE + PRIMER APELLIDO + LETRA INICIAL SEGUNDO APELLIDO = **PEPerezr**

Si para la creación de la cuenta usando cualquiera de las anteriores estructuras se verifica la letra Ñ en el nombre(s) o apellido(s), está letra deberá ser reemplazada por la letra N, dado que este carácter no se interpreta o codifica de la misma forma en algunos sistemas y podría verse como un carácter confuso. De igual forma no se deben usar tildes en los nombres de usuario.

Ejemplo:

- Si el nombre del nuevo usuario es Iván Leonardo Montañez la estructura de la cuenta deberá quedar así: **Imontanez**

Creación de contraseñas: El administrador de infraestructura responsable de crear la cuenta de usuario, establecerá una contraseña genérica inicial la cual corresponde a Minambiente2024\* dejando marcada la opción de: El usuario debe cambiar la contraseña en el siguiente inicio de sesión.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

La longitud mínima de las contraseñas debe ser igual o superior a ocho (8) caracteres y estarán constituidas por combinación de caracteres numéricos, especiales y alfabéticos (letras mayúsculas y minúsculas). El usuario no podrá iniciar sesión hasta que no haya realizado el cambio de contraseña siguiendo los anteriores parámetros. En cuanto a los cambios de contraseña el sistema solicita realizar el cambio cada 45 días calendario.

Para el acceso a las aplicaciones o servicios tecnológicos, el líder o responsable de la solicitud debe definir e informar los accesos que deben tener el usuario, con el fin de desempeñar adecuadamente sus funciones los cuales son validados y autorizados por la Oficina TIC de acuerdo con las políticas de seguridad de la información internas. Para los casos en que los usuarios tengan el perfil de administrador o súper administrador de servicios deben a su vez estar previamente aprobados por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### 7.3.2 Arca

La creación de usuarios en el sistema Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental la realiza el área de Gestión Documental. El proceso a hoy es solicitar la creación del usuario a través de la herramienta GEMA. Una persona de apoyo de Gestión Documental se contacta con el usuario, se consensuan los permisos y/o roles a ser habilitados. Para la creación de un usuario en ARCA no es necesario que tenga asignado un correo electrónico institucional, basta con brindar el nombre de usuario asignado en el Directorio Activo, Nombre Completo, Cédula y Dependencia.

### 7.3.3 Wiki

La creación de usuarios en la wiki es un proceso fundamental para fomentar una comunidad participativa y enriquecedora. Nuestras políticas de creación de usuarios buscan garantizar un entorno seguro y colaborativo para todos los miembros.

Al registrarte como usuario, obtienes la capacidad de contribuir, editar y compartir información valiosa en nuestro espacio colaborativo. Sin embargo, para mantener la integridad y calidad de los contenidos, hemos establecido pautas claras que deben seguirse durante el proceso de creación de usuarios. Estas directrices promueven la autenticidad, la responsabilidad y el respeto mutuo entre los colaboradores, asegurando que nuestra wiki siga siendo un recurso confiable y accesible para todos los interesados en participar, al momento de crear un usuario se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Datos de la persona como (correo electrónico, nombre completo)
- Adjuntar contrato de SECOP e indicar la fecha de terminación como usuario wiki.
- Indicar rol que va a desempeñar dentro de la wiki (analista funcional, analista de requerimientos TI, arquitecto de software, arquitecto de solución, desarrollador, usuario funcional, líder funcional, automatizador de procesos, profesional DevOps, administrador

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

funcional, analista de aseguramiento de calidad del software, diseñador web, líder de equipo de arquitectura de software, enlace TIC).

- Indicar al proyecto al cual será asignado.

### 7.3.4 Keycloak

En el mundo digital actual, la gestión segura de identidades y accesos es esencial para salvaguardar la información y los recursos. Keycloak, es una solución de código abierto se ha destacado como una poderosa herramienta en esta área. Una de las funcionalidades clave que ofrece Keycloak es la capacidad de crear y administrar usuarios de manera eficiente y segura. La creación de usuarios en Keycloak brinda a los administradores un control preciso sobre quiénes pueden acceder a una aplicación o sistema, así como la capacidad de gestionar sus privilegios y permisos de manera granular.

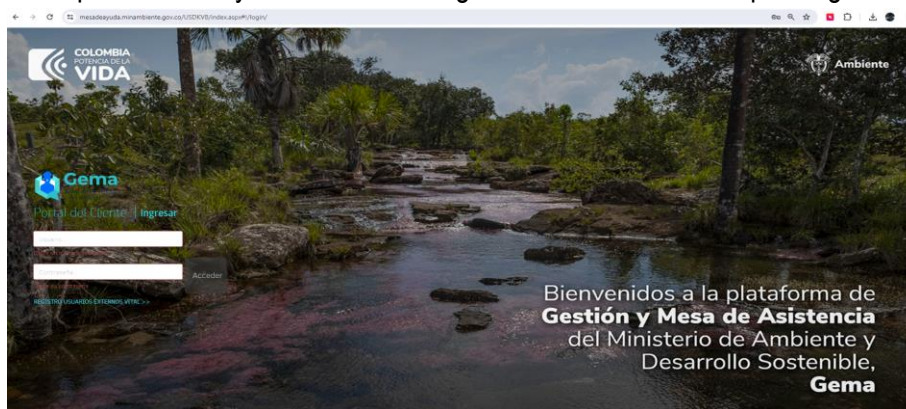
En esta guía, exploraremos cómo llevar a cabo el proceso de creación de usuarios en Keycloak, demostrando su importancia en el establecimiento de un entorno digital robusto y protegido.

- Datos de la persona como (correo electrónico, nombre completo)
- Adjuntar contrato de Secop e indicar la fecha de terminación como usuario en Keycloak.
- Indicar rol que va a desempeñar dentro de Keycloak
- Indicar el reinado al cual va a pertenecer.

### 7.3.4 Vital

En la creación de usuarios externos para Vital, se ha implementado un enlace en la herramienta web que permite al usuario externo se registre.

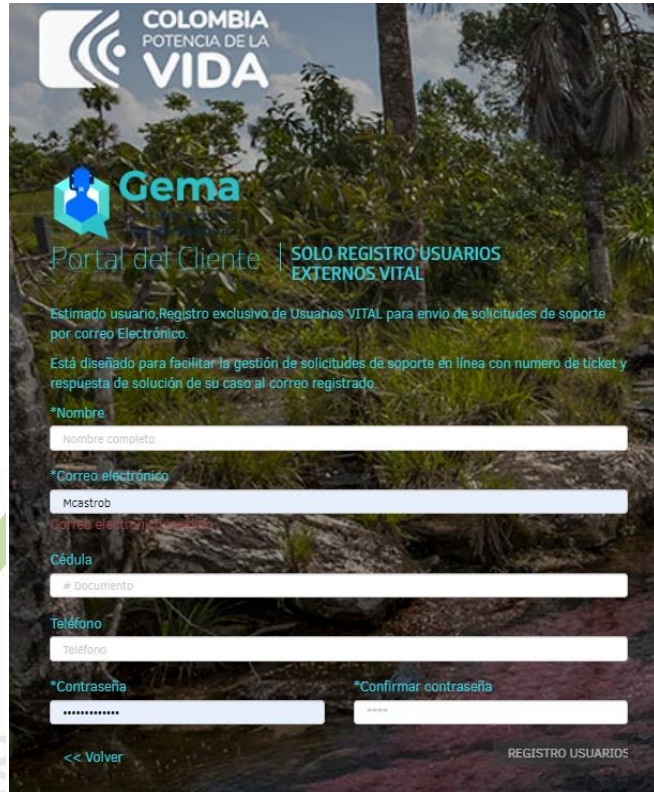
“<https://mesadeayuda.minambiente.gov.co/USDKV8/index.aspx#!/login/>”.





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

Una vez registrado, el usuario externo puede enviar correos electrónicos a la dirección vital@minambiente.gov.co. Al recibir el correo, la herramienta crea automáticamente un caso GEMA y envía un reporte al usuario, informándole el número de caso y que el proceso de atención ha comenzado.



La herramienta, una vez que el usuario está registrado, emite reportes sobre los estados del servicio solicitado.


## 8. ELIMINACIÓN DE CUENTAS Y BACKUP DE USUARIO.

### 8.1. Eliminación de Cuentas

En el caso de que sea necesaria la eliminación de un usuario de la entidad, se establecen los siguientes pasos a seguir:





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

### 8.1.1 Notificación y Cancelación

- El área de Talento Humano o Contratos debe comunicar la novedad de la eliminación de un usuario mediante la herramienta de gestión de servicios de TI (GEMA).
- Esta notificación permitirá la adecuada cancelación de la cuenta por parte del administrador del Directorio Activo (AD).

### 8.1.2 Transferencia de Propiedad de Documentos en OneDrive:

- Antes de proceder con la eliminación de la cuenta, se deberá delegar la propiedad de los documentos compartidos en OneDrive.
- La persona designada por el supervisor del contrato, líder del área, dirección o dependencia asumirá la propiedad de estos documentos.

### 8.1.3 Respaldo de Información Institucional:


- Antes de que un usuario firme el paz y salvo, el supervisor de contrato del área o el departamento de Talento Humano debe solicitar la información de respaldo correspondiente.
- En el caso de OneDrive heredado, se realizará el proceso de "Cambio de Propietario" para transferir la propiedad de los documentos y archivos compartidos a la persona designada por el supervisor de contrato o el departamento de Talento Humano.
- La información de trabajo que el usuario tenga en su equipo debe ser almacenada en el File Server de su área correspondiente, como respaldo antes de firmar el paz y salvo.

### 8.1.4 Paz y Salvo

Se obtiene a través de la herramienta GEMA, una vez sea designado por el Supervisor de área.

### 8.1.5 Desvinculación de Servicios Relacionados:

- Se llevará a cabo la desvinculación de los servicios relacionados de acuerdo con el área y el rol desempeñado por el usuario.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

- Si se pretende revocar los derechos de acceso a información específica, se realizará en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTIC) a través del trámite el paz y salvo., validando la terminación del vínculo laboral y realizando una revocación progresiva de permisos en los aplicativos correspondientes.

### 8.1.6 Desvinculación y Traslado en el Directorio Activo (AD):

- Una vez verificado el usuario, se procederá con la desvinculación adecuada de permisos y la eliminación de la cuenta dentro del Directorio Activo (AD).
- La cuenta del usuario será trasladada al grupo de "Usuarios DESACTIVADOS" según la estructura de la entidad.

## 8.2. Backup de Información de Equipos en FILE SERVER


La presente política, tiene como objetivo establecer directrices y procedimientos para garantizar la retención adecuada de la información generada y almacenada por los usuarios en el servidor de archivos. Así mismo, busca implementar respaldos periódicos con el propósito de asegurar la disponibilidad y la integridad de los datos críticos.

### 8.2.1 Retención de Información

- La información generada y almacenada por los usuarios debe estar alojada exclusivamente en las carpetas compartidas del servidor de archivos. No se proporcionará respaldo a la información almacenada en los equipos locales de los usuarios.
- Es responsabilidad de los usuarios alojar tanto la información institucional como la relacionada con su trabajo en las unidades compartidas del ministerio. Estas unidades cuentan con un respaldo de backup seguro y confiable.
- Los usuarios tienen la obligación de clasificar la información almacenada en sus equipos, considerando su nivel de confidencialidad y relevancia. Al ser los conocedores de los detalles específicos de sus áreas, esta clasificación permitirá una retención y disposición adecuada de los datos.

### 8.2.2 Respaldo de Usuario:

- Para efectuar apoyo de backup hacia el usuario, se establece el procedimiento de solicitar un requerimiento a través de la Herramienta GEMA.
- La Herramienta GEMA generará un apoyo o guía del técnico que instruirá al usuario sobre cómo llevar a cabo el respaldo periódico de sus datos y su alojamiento. Este procedimiento busca prevenir la pérdida de información crítica en situaciones de fallos, accidentes o desastres.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	
	<b>Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

- Aunque los respaldos son una medida preventiva implementada por la organización, se recomienda que los usuarios mantengan sus propias copias de seguridad de archivos importantes para su tranquilidad.

### 8.2.3 Responsabilidades:

- La clasificación adecuada de la información y el cumplimiento de los requisitos de retención son responsabilidad de los usuarios.
- El equipo de Tecnologías de la Información (TI) será el encargado de ejecutar los procedimientos de respaldo y retención en conformidad con lo estipulado en el documento **I-A-GTI-02** Instructivo para la generación de copias de respaldo BACKUP.
- Todos los usuarios y equipos deben acatar las directrices y procedimientos establecidos en esta política a partir de dicha fecha de su aprobación.

## 8.3. Backup de Información de OFFICE 365

### 8.3.1 Generación de copias de respaldo

- Por medio de la herramienta de administración de Correo electrónico Microsoft 365, se realiza una copia completa de la información contenida en las cuentas corporativas pertenecientes al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Esta copia se realiza cuando se requiere una copia por medio de una solicitud específica o cuando se finalizan las responsabilidades del usuario con la entidad.
- La información debe ser almacenada en el Servidor de Archivos (File Server) en una carpeta con el nombre del usuario al cual pertenece la cuenta de correo.
- El archivo debe contener el nombre del usuario y la fecha de ejecución de la copia de seguridad, con el siguiente formato: "USUARIO 01-01-2020.PST", donde USUARIO corresponde al nombre de la cuenta y 01-01-2020 corresponde a la fecha de ejecución del backup.


**Nota Importante:** Se requiere mantener un registro actualizado de todas las cuentas que sean creadas, modificadas o eliminadas en el repositorio de la Oficina TIC. Esta documentación es esencial para llevar un seguimiento detallado de los cambios y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

## 9. PAZ Y SALVO

Con el fin de estandarizar y agilizar el proceso de obtención del paz y salvo, se implementa el siguiente procedimiento utilizando la herramienta GEMA:





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 11/06/2024	<b>Código:</b> G-A-GTI-07

correspondiente.

Esta guía garantiza un proceso eficiente y controlado para la generación de paz y salvo, asegurando que se hayan cumplido todos los requisitos y condiciones necesarios. El uso de la herramienta GEMA agiliza el trámite y minimiza posibles errores, brindando un proceso más transparente y confiable.

## **10. TRATAMIENTO DE DATOS EN LA VENTANILLA INTEGRAL DE TRAMITES AMBIENTALES EN LÍNEA**

Teniendo en cuenta que la plataforma VITAL, realiza la captura de información relacionada con el ciudadano y que a su vez esta es compartida con las autoridades ambientales o entidades de control, la plataforma hace uso integral de lo establecido en la política de seguridad y protección de datos, a través de la cual El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ([minambiente.gov.co](http://minambiente.gov.co)) recopila información conforme a lo señalado por la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con información reservada y clasificada. Es posible que la información que recopilamos en nuestro sitio web (por ejemplo: el nombre del dominio, las búsquedas realizadas, las páginas visitadas y la duración de la sesión del usuario) se combinen para analizar estadísticamente el tráfico y nivel de utilización del sitio web. Esta información se recopila para mejorar el rendimiento de nuestras plataformas.

En aquellos casos en los cuales el Ciudadano-Usuario publique libre y voluntariamente en el sitio web cualquier información adicional a la solicitada que tenga el carácter de clasificada, se entenderá que ha consentido la revelación de esta en los términos señalados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. En el mismo sentido, si la información que sea publicada por la entidad es sujeta a reserva o clasificada, los usuarios deberán hacer las reclamaciones respectivas ante el Ministerio en los términos señalados en la Ley 1712 de 2014.

Este Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ([minambiente.gov.co](http://minambiente.gov.co)) utiliza cookies para preservar la información de sesión y guardar las características del navegador. Las cookies no se utilizan para acceder a información personal ni para controlar sus acciones. Las cookies utilizadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ([minambiente.gov.co](http://minambiente.gov.co)) son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página y permitirle una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. Para utilizar este sitio Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies.

De lo anterior teniendo en cuenta que [vital.minambiente.gov.co](http://vital.minambiente.gov.co), hace parte integral del dominio principal de la entidad, esta plataforma da cumplimiento al tratamiento de datos, seguridad de la información, administración de los datos y confidencialidad de estos, conforme a las políticas técnicas establecidas por la oficina de tecnologías de la información y la comunicación.





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
Versión: 2	Vigencia: 11/06/2024	Código: G-A-GTI-07

## 11. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Backup:** (“respaldo”, “refuerzo”), copia de seguridad o copia de reserva a **una copia de los datos originales de un Cuenta de usuario:** componente que permite iniciar sesión en una estación de trabajo, red o servicio de información.

**Directorio Activo (AD):** 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 **sistema de información** o de un conjunto de software (archivos, documentos, etc.) que se almacena en un lugar seguro o una región segura de la memoria del sistema, con el fin de poder volver a disponer de su información en caso de que alguna eventualidad, accidente o desastre ocurra y ocasione su pérdida del sistema.

**Contraseña:** elemento identificador para el acceso a un sistema informático que debe estar conformado por caracteres secretos para su debida autenticación.

red, así como también la administración de políticas en toda la red.

**FILE SERVER:** o servidor de archivos es una instancia de servidor central de una red de ordenadores que permite a los clientes conectados acceder a sus propios recursos de almacenamiento.