

Contenido

1. OBJETIVO

Administrar de manera segura los accesos a los sistemas de información del ICETEX para los usuarios de las IES, asegurando el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos y la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud por parte de la Institución de Educación Superior (IES) y culmina con la notificación de la gestión realizada y el cierre del requerimiento creado en la herramienta de gestión.

3. DEFINICIONES

- **Asesor Servicio IES:** profesional de la Oficina comercial y Mercadeo encargado de gestionar solicitudes y brindar soporte a las IES, garantizando la correcta gestión de los requerimientos.
- **Contraseña o clave:** Corresponde a una forma de autenticación a través de una serie de caracteres confidenciales (letras mayúsculas y minúsculas, números, caracteres especiales y símbolos), que permite a un usuario tener acceso a un recurso (archivo, ordenador o un aplicativo).
- **Coordinador asignado al ICETEX IES:** colaborador asignado por la IES quien es el contacto con el ICETEX.
- **Coordinador ICETEX IES:** Responsable de la Oficina Comercial y Mercadeo encargado de planificar la operación del Canal IES, el establecimiento de planes de contingencia para cubrir ausencias imprevistas y la gestión de los recursos necesarios para el funcionamiento del canal.
- **Gestor de Accesos:** Profesional de la Mesa de servicios de TI responsable de la gestión de las solicitudes recibidas a través del proyecto "Gestión de accesos" en la herramienta de gestión,
- **Gestor de Servicios de TI:** Herramienta interna de la entidad para realizar solicitud de requerimientos para la adecuada prestación de servicios por parte del ICETEX.
- **IES:** Institución de Educación Superior.
- **Matriz de relacionamiento:** Matriz de información que deben presentar las Instituciones de Educación Superior (IES), cuyo envío es de carácter obligatorio conforme a las directrices establecidas en el convenio suscrito con el ICETEX
- **Novedad Reportada:** Acción solicitada en el Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES (F247) que puede incluir la creación, activación, desactivación y desvinculación definitiva para el funcionario de la IES
- **Sistema de Administración de Clientes** - Sistema de administración de clientes diseñada e implementada por ICETEX el cual asegura la trazabilidad de la gestión realizada de las solicitudes o consultas de los beneficiarios.
- **Solicitante:** Responsable de iniciar el proceso de solicitud de acceso, como un funcionario de la IES, Jefe de Área, Rector de la Institución, o Jefe Inmediato, quienes deben garantizar el correcto diligenciamiento del formato.
- **Usuario de IES:** colaborador vinculado a una IES que tiene permiso autorizados de acceso a los servicios de los sistemas del ICETEX para realizar una operación o consulta, de acuerdo con unos perfiles o roles previamente establecidos (IES)
- **Usuario desactivado:** Colaborador de la IES al que temporalmente se restringe el acceso a los aplicativos de ICETEX.
- **Usuario desvinculado:** Colaborador que no tiene vínculo con la IES.

4. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento aplica para realizar la gestión de acceso al sistema de información del ICETEX al cual tienen acceso las IES.
- El ["Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#) debe diligenciarse según el ["Instructivo Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(I247\)](#).
- Solo el Coordinador asignado al ICETEX IES registrado en la Matriz de Relacionamiento enviada por la Institución de Educación Superior, está autorizado para realizar solicitudes de creación, activación, desactivación, desvinculación definitiva de usuarios en el sistema de información del ICETEX, según lo establecido en el convenio firmado entre las partes.
- La Mesa de Servicios de la Dirección de Tecnología contará con un plazo de tres (3) días hábiles para gestionar la creación, activación, desactivación y desvinculación definitiva de usuarios.
- La Mesa de Servicios de TI debe asignar el rol IES limitando los accesos exclusivamente a lo definido para este perfil en el aplicativo, así como el código correspondiente a la IES. Esto reduce el riesgo de accesos no autorizados y previene que los usuarios realicen cambios o acciones fuera de sus permisos, asegurando el cumplimiento de las políticas de seguridad.
- Cuando se presente una novedad como vacaciones, incapacidades, licencias o retiros, el Coordinador asignado al ICETEX IES debe realizar la solicitud de desactivación de aplicativos y/o desvinculación definitiva, para el funcionario que no haga uso de estos, mediante el formato ["Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#), así como la creación o activación del usuario para el funcionario que lo reemplace
- Para asignar contraseñas seguras que mantengan la confidencialidad de la información, se debe tener en cuenta los parámetros establecidos en la ["Guía de Contraseñas Seguras" \(G71\)](#)
- La Oficina Comercial y Mercadeo solicitará a las Instituciones de Educación Superior (IES) trimestralmente la actualización de la Matriz de Relacionamiento y el reporte sobre las novedades de usuarios activos y usuarios retirados de las IES y reporta las novedades mediante el "Gestor de servicios de TI" a la Dirección de Tecnología
- El asesor servicio IES debe confirmar que no haya un caso abierto en el "Sistema Administración de Clientes" por el mismo requerimiento. Si existe, se debe informar el estado o avance de la gestión; no se debe abrir un nuevo caso por la misma tipología.
- Todas las solicitudes de creación, activación, desactivación y desvinculación definitiva de usuarios deben enviarse desde correos corporativos asociados al dominio de la Institución de Educación Superior (IES). No se aceptarán correos genéricos de áreas ni correos personales, para asegurar la autenticidad y trazabilidad de las solicitudes.
- La Oficina Comercial y Mercadeo debe garantizar la actualización del convenio con la IES para soportar la creación de usuarios

5. DESCRIPCIÓN

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

5.2 ACTIVIDADES

Solicitante – Coordinador asignado al Icetex IES/ IES

5.2.1 Diligencia el formato "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#), con las firmas autorizadas por parte del Coordinador Icetex IES, jefe del Área, Rector de Institución o jefe Inmediato de la IES (o quien haga sus veces).

5.2.2 Remite a través de correo electrónico al Canal IES o la Ventana Digital IES el "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#) completamente diligenciado.

Canal IES / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.3 Verifica y valida que el formato adjunto al requerimiento "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#), se encuentre correctamente diligenciado.

- Si el formato cumple con los requisitos continúa con la actividad 5.2.4
- Si el formato no cumple con los requisitos continúa con la actividad 5.2.7

5.2.4 Crea el caso en el "Sistema Administración de Clientes" (adjuntando el correo enviado por la IES junto con el "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#) e informa a la IES el número del requerimiento en el sistema.

5.2.5 Realizar la verificación mediante llamada de datos al Coordinador Icetex IES, jefe del Área, Rector de Institución o jefe Inmediato de la IES (o quien haga sus veces).

5.2.6 Escala el caso a la Oficina Comercial y Mercadeo de conformidad con lo establecido en el árbol de tipificación y matriz de escalonamiento del Canal IES. Continúa con la actividad 5.2.8

5.2.7 Solicita realizar las correcciones o aclaraciones necesarias en la solicitud enviada, una vez subsanados los errores, se deberá enviar nuevamente el formato.

Verifica el recibo de la corrección por parte de la IES

- Si la corrección se recibe, continúa con el 5.2.9
- Si no se recibe continúa con el 5.2.8.

5.2.8 Cierra el caso en "Sistema Administración de Clientes" generando respuesta a la Institución de Educación Superior IES. Fin del procedimiento.

Analista - Profesional / Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.9 Verifica y valida que el formato adjunto al requerimiento "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#), se encuentre correctamente diligenciado, aprueba el requerimiento con una anotación en la herramienta "Sistema Administración de Clientes"

- Si el formato no se encuentra correctamente diligenciado, continúa con la actividad 5.2.10
- Si el formato se encuentra correctamente diligenciado, continúa con la actividad 5.2.11

5.2.10 Desescala el caso el "Sistema Administración de Clientes" explicando detalladamente las correcciones. Continúa con la actividad 5.2.7

5.2.11 Crea caso en el "Gestor de servicios de TI", adjuntando "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#)

5.2.12 Escala el caso en el Gestor de servicios de TI, relacionando el número de caso del Sistema Administración de Clientes

Nota: El analista de la Oficina Comercial y de Mercadeo escalará el caso en el Sistema Administración de Clientes a la Mesa de Servicios, **SOLO** cuando se apruebe la solicitud por el Asesor Comercial de Presidencial de conformidad con lo establecido en la matriz de escalonamiento del Canal IES

Asesor Comercial de Presidencia / Icetex

5.2.13. Verifica que el formato se encuentre correctamente diligenciado.

Nota: Alternativas de validación (Formato F247, Matriz de Relacionamiento, Grabación de la llamada de verificación, Observaciones del caso en "Sistema Administración de Clientes")

- Si no se aprueba la solicitud, continúa con la actividad 5.2.14.
- Si se aprueba la solicitud, continúa con la actividad 5.2.15

5.2.14 Realiza las observaciones y "Anula" el requerimiento del área solicitante en el "Gestor de Servicios de TI", continúa con la actividad 5.2.10

Mesa de Servicios - Administrador / Dirección de Tecnología

5.2.15 Valida que el caso creado en el "Gestor de servicios de TI" adjunte el "[Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES" \(F247\)](#) y la información requerida.

- Si no cumple con las condiciones requeridas, continúa con la actividad 5.2.16
- Si cumple con las condiciones requeridas, continúa con la actividad 5.2.17

5.2.16 Registra en el "Gestor de servicios de TI" caso en estado "Devuelto" realizando las observaciones del caso, continúa con la actividad 5.2.18

Nota: Se espera tres (3) días hábiles, si no se recibe información se procede a cancelar el caso.

5.2.17 Ejecuta la acción de acuerdo con la solicitud realizada; registra una nota de la solución en el "Gestor de servicios de TI". Envía un correo electrónico al usuario solicitante del caso, de la IES, indicando usuario y contraseña y cierre del caso.

Analista - Profesional / Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.18. Recibe el correo del cierre del caso por el "Gestor de Servicio" y realiza el cierre del caso el "Sistema de Administración de Clientes" Fin del procedimiento.

5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Registro de casos en el "Gestor de Servicios de TI" de acuerdo con las solicitudes de las IES	Validar las solicitudes de las IES vs. casos atendidos mediante el "Gestor de servicios de TI"	Informe de validación de la creación y atención de las solicitudes de las IES por la gestión de usuarios.	Coordinador de servicios canal IES

Desactivación / desvinculación definitiva de usuarios por	Solicitar trimestralmente a las IES los usuarios activos y a la Dirección de Tecnología los usuarios activos de las IES para realizar los cruces requeridos con el fin de identificar los usuarios a desactivar / desvincular	Informe del área donde se identifican los usuarios a desactivar / desvincular Registro de los casos en el "Gestor de Servicios de TI"	Coordinador de servicios canal IES
---	---	--	------------------------------------

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES	F247
Instructivo Formato Asignación / retiro de accesos a sistemas de Información IES	I247
Matriz de Relacionamiento	N/A
Guía de Contraseñas Seguras	G71

Anexos:
[A7-1-14 Asignacion usuarios IES V3-.pdf](#)
Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, mar 28 2025 04:23 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios
Se elimina el correo electrónico de autorización,,
Se cambia el flujo de aprobación en el gestor de servicio a los asesores de presidencia
se irrealiza ajuste en el formato F247

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Advto)	Versión	Descripción de Cambios
2025-03-28	3	Se elimina el correo electrónico de autorización,, Se cambia el flujo de aprobación en el gestor de servicio a los asesores de presidencia se irrealiza ajuste en el formato F247
2024-12-03	2	Se realiza el ajuste al control de usuarios IES quien asume el control es la Ofician Comercial y mercadeo se ajustan los controles de seguimiento y control Se ajustan las actividades y condiciones generales
2015-07-31	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?
SI