 SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: SPA- 013
CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS		REV: 19

### Objetivo:

- Controlar el acceso de los usuarios a los sistemas de Licencias de Conducir, Registro Público de Vehículos y Refrenda de Tarjetas de circulación, internos y externos, según los privilegios definidos y administrar los diferentes cambios de estos.

### Alcance:

- Jefaturas y Subjefaturas del Registro Público de Vehículos, Licencias, Administración, Soporte Técnico, Operaciones, Desarrollo Humano.

### Uso:


- El Formulario de Solicitud de creación y administración de usuarios es requisito para cuando se necesita crear un usuario de sistema a una persona que ingresa por primera vez a los sistemas y si se cambia sus funciones dentro de la operación de una unidad o si se promueve a otra unidad.

## Procedimiento de Creación de usuarios Internos

Luego de cumplir con el procedimiento SMR-002 Manual de Reclutamiento y Selección de Personal y si es personal que debe operar con los sistemas, la jefatura de la unidad en la cual trabajará el nuevo empleado debe solicitar la creación de usuario por 1ª vez en la base de datos, con los perfiles correspondientes a las funciones a ejecutar.

- Jefe de Giro completa formulario SFA-032 **en mesa de ayuda**, indicando la creación de nuevo usuario y detallando los perfiles operativos a asignar, así como la unidad operativa - sucursal, menú de trabajo, solicitud de expedientes, firma digitalizada, acceso a autorizaciones requeridos en formulario. Para identificar los perfiles a asignar los jefes de unidad pueden apoyarse en los reportes a disposición en sus menús de trabajo bajo utilitarios/Reportes de Perfiles (Mapa de Acceso al Menú de Trabajo, Perfiles por Unidad y Perfiles por Usuario), luego una vez ingresada la solicitud tiene que ser aprobada por GO, G I+D y GG, luego Gerente de I+D asigna **formulario a analista especializado para la ejecución en la mesa de ayuda**.
- Especialista I+D procede a la creación del usuario en la base de datos utilizando herramienta creada en sistema para este fin (ADMUSUARIOSDB.fmx), la cual asigna los perfiles Standard para acceso a base de datos y permite al especialista adicionar los

EMITE REYNALDO CERON	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 1 de 7
----------------------------	------------------------	------------------------------	---	---------------

 SERTRACEN	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

perfiles y demás parámetros de configuración según lo solicitado en formulario y debe cumplir con lo detallado en los procedimientos SPA-024 POLITICA CAMBIO CODIGOS ACCESO y SPA-150 POLITICA DE BASE DE DATOS en cuanto a los estándares de nombramiento del usuario y asignación de claves de acceso.

- Si en el formulario se indica que el usuario debe ser creado un PIN de autorización, se le asignará en la creación el 1234, el que debe ser cambiado la primera vez que se conecte. Automáticamente se le asignará el perfil RPV\_RPV\_AUTORIZACIONES.
- Una vez creado y definido el usuario, **I+D procede a cerrar el ticket en mesa de ayuda donde se llena un formulario y enviará un correo al contacto responsable informando sobre el usuario y clave asignados.**
- El contacto responsable debe confirmar los accesos habilitados para el nuevo usuario, puede hacer uso nuevamente de los reportes de control de accesos: Perfiles por Usuario. **Si hubiese inconsistencias debe informar en el ticket en mesa de ayuda para hacer la corrección si no coincide con el formulario.**
- El usuario al ingresar por primera vez al sistema, será obligado por el sistema a realizar su cambio de clave; según lo detallado en el procedimiento SPA-024 POLITICA DE CAMBIO CODIGOS ACCESO.doc.


### **Cambio de Palabra Clave (password) o PIN del Usuario**

Cada usuario debe ser capaz de cambiar su palabra clave o PIN de Autorizaciones las veces que considere necesario; pero será obligado, por el sistema informático, a hacerlo cada 30 días que es el periodo estándar de vigencia de cada password según la POLITICA DE CAMBIOS CODIGOS ACCESO SPA-024.

Para la modificación del password o PIN, el usuario deberá realizar los siguientes pasos:

- Selecciona de su menú, la opción de Utilitarios.
- Selecciona del submenú la opción de Cambio de password.
- Aparece la pantalla de aplicación para realizar el cambio describiendo el nombre área de trabajo y puesto de usuario.

EMITE REYNALDO CERON	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 2 de 7
----------------------------	------------------------	------------------------------	---	---------------

 <b>SERTRACEN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

- Digitar el password actual en la sección de Cambio de Password.
- Digitará en el campo de “Nuevo Password”, el nuevo código de acceso y luego presionará Enter.
- Digitará en el campo de “Confirmación Password”, el nuevo código de acceso seleccionado presionando Enter.
- Presiona el botón de cambios de password o PIN. Si el cambio resulta exitoso el sistema se lo indicara de lo contrario alerta para que lo intente nuevamente.
- Digitar el PIN actual en la sección de Cambio de PIN
- Digitará en el campo de “Nuevo PIN”, el nuevo PIN de autorización, no debe iniciar con ceros y se debe estar compuesto de cuatro números, y luego presiona Enter
- Redigitará en el campo de “Confirmación PIN”, el mismo PIN ingresado en el campo anterior y luego presionara Enter.
- Presiona el botón de cambios de password o PIN. Si el cambio resulta exitoso el sistema se lo indicara de lo contrario alerta para que lo intente nuevamente.


**Criterio para elección de password:**

- Obligatoriedad de alfanuméricos. Compuesto sólo por letras (a..z) y números (0..9).
- Debe contener por lo menos un número.
- Longitud mínima de 8.
- Longitud máxima de 15.
- Clave no puede contener al usuario.
- Clave no puede ser simple. Ej.: clave123, abc12345, etc.

**Cambios, nuevos accesos y Eliminación de Usuarios**

Se entenderá como CAMBIOS cuando a un usuario, ya existente en la base de datos, se traslada a otra área laboral o sucursal y como ACCESOS si se asigna un nuevo perfil o si debe solicitar expedientes en el sistema todo dentro de la misma área de trabajo. Las ELIMINACIONES corresponden cuando un operador ha sido dado de baja en la empresa o

EMITE REYNALDO CERON	REVISAR VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 3 de 7
----------------------------	-------------------------	------------------------------	---	---------------

 SERTRACEN	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

si se traslada de Licencias a RPV o viceversa en forma excluyente. Para los casos de operadores de apoyo podrán existir los usuarios en ambas bases de datos.


Es responsabilidad de cada jefatura de unidad el eliminar usuarios de base de datos que están asociados a personal que se ha retirado de la empresa. Y para procesos de depuración poseen el reporte Perfiles por Unidad bajo el menú Utilitarios, disponible en el menú de trabajo de su unidad.

- Una vez ejecutados los procesos SPR-004 Matriz de Habilidades ó SPR-008 Procedimiento de traslado de Personal o SPR-013 Procedimiento de Cesantía el **jefe de unidad solicitará lo correspondiente por formulario SFA-032 en la mesa de ayuda**, luego una vez ingresada la solicitud tiene que ser aprobada por GO, G I+D y GG, luego Gerente de I+D asigna **formulario a analista especializado para la ejecución en la mesa de ayuda**, quien debe ejecutar lo solicitado.

### Creación Usuarios Externos en base de datos

- La Dirección General de Tránsito determinará las Instituciones autorizadas para poder ingresar a la Base de Datos del Registro de Vehículos y de Licencias de Conducir, según lo establecido en el Contrato de Licitación Pública No. 00197.
- Cada institución deberá enviar nota al Viceministerio de Transporte solicitando la creación de los usuarios detallando el nombre, dirección IP de la maquina en la que trabajará (en los casos de conexión dedicada) y el perfil de operación que indique a que aplicaciones tendrá acceso.
- En caso que la institución se encuentre accedendo por sistema Aplicación Web deben incluir cuenta de correo para “autogestionar” la expiración de password, olvido de contraseña y desbloqueo de cuenta.
- El Viceministerio de Transporte remitirá por nota a SERTRACEN lo solicitado y anexará formulario SFA-104 FORMULARIO DE SOLICITUD DEL VMT con el detalle.


EMITE REYNALDO CERON	REVISAR VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 4 de 7
----------------------------	-------------------------	------------------------------	---	---------------

 <b>SERTRACEN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

Este formulario será ingresado al sistema de notas y al ser marginada por el destinatario pondrá en conocimiento a jefatura de Soporte Operativo.

- **Soporte Operativo completará formulario SFA-032 en la mesa de ayuda**, luego una vez ingresada la solicitud tiene que ser aprobada por GO, G I+D y GG, luego Gerente de I+D asigna **formulario a analista especializado para la ejecución en la mesa de ayuda**, quien debe ejecutar lo solicitado.
- Para los usuarios correspondientes a Cajeros de Sucursales Bancarias no será necesaria nota VMT y Soporte Operativo se encargará de gestionar el formulario SFA-032 de Administración de Usuarios en la mesa de ayuda siempre cumpliendo el circuito de aprobaciones de GO, I+D y GG
- Gerencia de I+D asigna formulario en mesa de ayuda a analista especializado para la ejecución
- Especialista I+D procede a la creación del usuario en la base de datos utilizando herramienta creada en sistema para este fin (ADMUSUARIOSDB.fmx), la cual asigna los perfiles básicos para acceso a base de datos y permite al especialista adicionar los perfiles según lo solicitado en formulario y debe cumplir con lo detallado en los procedimientos SPA-024 POLITICA CAMBIO CODIGOS ACCESO y SPA-150 POLITICA DE BASE DE DATOS en cuanto a los estándares de nombramiento del usuario y asignación de clave de acceso.
- Una vez creado y definido el usuario, I+D cerrará el ticket en mesa de ayuda y esta enviará un correo al solicitante informando sobre el usuario y clave asignados.
- **Soporte Operativo** informará, mediante correo electrónico, al Administrador de Usuarios asignado en la institución solicitante sobre el usuario y clave. El correo electrónico contendrá el archivo encriptado.
- Para aquellos casos, en los cuales los usuarios deben identificarse por huella digital para tener acceso a la Base de datos (DPT y COT), **Soporte Operativo** elaborará un acta de confidencialidad y captura de huella digital, la cual será

EMITE REYNALDO CERON	REVISAR VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 5 de 7
----------------------------	-------------------------	------------------------------	---	---------------

 SERTRACEN	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

firmada por las partes. Soporte operativo es el encargado de archivar estas actas.

### Desbloqueo de usuarios

Si el usuario opera aplicaciones en ambiente Cliente/Servidor:

Si algún usuario llegase a bloquear la cuenta, ya sea por agotar las oportunidades de intentos fallidos o por dejar pasar el tiempo obligatorio para cambio de password según la POLITICA DE CAMBIO CODIGOS ACCESO SPA-024 deberá solicitar el desbloqueo, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SPA-080 Proceso de Desbloqueo de Usuarios.

Si el usuario opera aplicaciones en ambiente Web:

Las aplicaciones poseen la facilidad de la autogestión de para resolver casos de usuarios bloqueados, contraseñas olvidadas (resetearlas) o expiración de la vigencia del password, esto si tiene relacionada una cuenta de correo para posteriormente la nueva clave; la cuenta de correo se puede asociar en la creación o posteriormente.


### Usuarios Externos sin Actividad en el Sistema

Soporte Operativo apoyado por el reporte de Usuarios sin Actividad que muestra los usuarios externos que no hayan ingresado a la Base de Datos por un periodo de 30 días, gestiona la eliminación oficiosa de estos usuarios.

### Usuarios de Trámites Ingresados en Página Web

Las personas que hacen uso en internet de las aplicaciones publicadas en la Pagina Web de SERTRACEN pueden crear sus usuarios personalizados inicialmente por un user asignado por el sistema y posteriormente por el NIT, éste puede ser administrado por la persona desde las aplicaciones y autogestionarse haciendo uso de la cuenta de correo asociada.

EMITE REYNALDO CERON	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 6 de 7
----------------------------	------------------------	------------------------------	---	---------------

 <b>SERTRACEN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

### **Intercambio de Operadores entre Áreas Internas de SERTRACEN**

Los jefes de unidades tienen la factibilidad de cambiar operadores de sus áreas hacia otras áreas en apoyo mutuo, las condiciones son:


- Solamente pueden reasignar un usuario a otra área siempre y cuando este tenga perfiles de operador o especializado.
- Los usuarios de jefaturas o subjefaturas no pueden ser administrados y deben gestionar los cambios por formularios SFA-032.
- Para devolver el operador a su unidad de trabajo origen lo debe hacer el jefe de unidad que pidió el apoyo.
- Solamente los jefes de unidades podrán hacer estos intercambios.
- Si un jefe está a cargo de más de una unidad podrá hacer los intercambios siempre y cuando tenga un perfil de todas las unidades a su cargo, así mismo podrá intercambiar operadores de las áreas bajo su jefatura.

### **Observaciones Especiales**

- Si en formulario está indicado que se debe digitalizar firma, caso verificadores legales, jefe solicitante deberá coordinar con área de licencias la hora disponible para la digitalización e informar por correo a I+D.
- Existe una aplicación de seguridad desarrollada por departamento de informática, que adicional a la seguridad de la base de datos, solamente le permite el acceso específico a los diferentes programas si se ha relacionado en una tabla de formas y roles los perfiles y cada programa instalados en los menús de trabajos. También los menús de trabajo chequean, por herramienta de desarrollo, los perfiles a las opciones del menú.
- Si el puesto de trabajo de un usuario del sistema requiere la definición de un organismo de decomisos, organismo de antecedentes, organismo de restricción, sucursal de cobro; la jefatura que remite el formulario debe indicar dicha información de forma explícita en el apartado SUCURSAL DE COBRO U ORGANISMO DE ACTIVACION.

### **REGISTROS**

EMITE REYNALDO CERON	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 7 de 7
----------------------------	------------------------	------------------------------	---	---------------

 <b>SERTRACEN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: SPA- 013</b>
<b>CREACION Y ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO A LA BASE DE DATOS</b>		<b>REV: 19</b>

Los registros generados como consecuencia de las acciones de este procedimiento son:	Guarda y Custodia		Responsable	
	Tiempo	Soporte	Calidad	Custodia
1. Formularios de solicitudes SFA-032	Permanente	Magnético	Mesa Ayuda	Infraestructura
2. Reporte de la Matriz de Usuarios por Unidad	Permanente	Sistema	Usuario	Infraestructura
3. Reporte de Perfiles y acceso a programas por usuario	Permanente	Sistema	Usuario	Infraestructura
4. Reporte de Perfiles de los Mapas de Menús de Trabajo	Permanente	Sistema	Usuario	Infraestructura

## FIN DEL PROCEDIMIENTO

EMITE REYNALDO CERON	REVISAR VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA  <b>27/05/2021</b>	Página 8 de 7
----------------------------	-------------------------	------------------------------	---	---------------