



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

Procediment de gestió d'usuariis



Informació del document

Títol	Procediment de gestió d'usuaris
Codi	PRO_SEG_02

Versió	Redactat / Revisat per	Aprovat per	Data aprovació	Data publicació
1.0	Esteve Miralles Nicolau / Gerard Campanera Mercè	Comitè de Seguretat de la Informació	27/03/2025	27/05/2025

Registre de canvis

Versió	Pàgines	Data de modificació	Motiu del canvi
1.0	6	27/03/2025	Versió inicial



ÍNDEX

1. OBJECTIU	1
2. ÀMBIT I VIGÈNCIA	1
3. COMPLIMENT AMB ELS REQUISITS LEGALS I ESTÀNDARDS DE SEURETAT	1
4. DESCRIPCIÓ	2
4.1. ALTA D'USUARI	2
4.1.1. Sol·licitud	2
4.1.2. Comunicació de la normativa	2
4.1.3. Alta en sistemes i/o assignació d'equipament	2
4.1.4. Confirmació de l'alta i/o assignació d'equipament	3
4.2. BAIXA D'USUARI	3
4.2.1. Comunicació	3
4.2.1. Localització dels actius	3
4.2.3. Execució de la baixa i/o retirada d'actius	3
4.2.4. Comunicació de la baixa	4
4.3. MODIFICACIÓ D'USUARI	4
4.3.1. Modificació de permisos	4
4.3.2. Modificació sobre les dades dels usuaris	4
5. MATRIU DE RESPONSABILITATS	4
6. GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ	5
7. GLOSSARI DE TERMES	6



1. OBJECTIU

L'objectiu del present document és la definició del procés que cal dur a terme per a una correcta gestió d'usuaris de l'entitat, és a dir, personal de l'entitat, tant propi com contractat, que té accés a la informació del sistema, per exemple, treballadors interns, consultors externs, administradors de sistema, etc. Aquest procediment assegura que només els usuaris autoritzats tinguin accés als sistemes i la informació segons el seu rol i responsabilitats, minimitzant així els riscos de seguretat. Això inclou l'alta i baixa d'usuaris, així com la modificació de permisos.

2. ÀMBIT I VIGÈNCIA

L'abast d'aquesta norma inclou tots els sistemes d'informació, actius i serveis que siguin propietat, llogats, operats, administrats, mantinguts i controlats per l'entitat.

És d'obligat compliment a tot el personal de l'entitat, així com col·laboradors i tercers vinculats a través d'acords i contractes (en endavant "usuaris").

Entrarà en vigor el dia la seva aprovació i es mantindrà vigent fins a la pròxima versió aprovada d'aquesta.

3. COMPLIMENT AMB ELS REQUISITS LEGALS I ESTÀNDARDS DE SEGURETAT

El present document proporciona cobertura als objectius de control que s'enumeren tot seguit.

Aquests són recollits a la legislació vigent aplicable en matèria de seguretat de la informació i les bones pràctiques reconegudes:

- Reial decret 311/2022, 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat:



4. DESCRIPCIÓ

4.1. ALTA D'USUARI

En el moment en què l'usuari s'incorpora al seu lloc de treball en el departament corresponent, i per tant tingui la possible necessitat d'accedir als sistemes d'informació de l'entitat, caldrà que el Responsable de l'Usuari defineixi les seves necessitats tecnològiques. Això pot incloure l'alta en determinats sistemes, l'assignació de les eines de treball necessàries (ordinador, telèfon, etc.), accés a xarxes corporatives, etc.

El procés es detalla en els següents apartats:

4.1.1. Sol·licitud

El Responsable de l'Usuari per al qual se sol·licita l'alta, envia una sol·licitud d'alta de recursos informàtics i/o de telefonia fixa, mòbil o dades en mobilitat al departament de Recursos Humans. La sol·licitud es fa a través de l'eina de tiquets d'Emotiva, la intranet de l'FPC, al Cap de Sistemes de l'FPC, indicant les necessitats del nou usuari i incloent-hi, entre altres, les dades següents:

- Nom i cognoms.
- NIF/NIE.
- Lloc de treball (amb indicació de la denominació d'aquest i les unitats administratives a les quals pertany).
- Temps que ocuparà el seu lloc (indefinit o temporal).
- Sistemes als quals necessitarà accés i perfil necessari (els permisos d'accés a recursos del sistema).
- Actius que necessitarà (equip informàtic, telèfon, etc.).
- Espais als quals ha de tenir accés.

4.1.2. Comunicació de la normativa

Els nous usuaris hauran de signar a través de la intranet, assegurant que han llegit i reben el contingut d'aquesta normativa i es comprometen al seu compliment. Així mateix, se li proporcionarà accés a la Política de Seguretat de la Informació i qualsevol altra documentació que es consideri convenient.

4.1.3. Alta en sistemes i/o assignació d'equipament

El Cap de Sistemes, o les persones en qui delegui, executaran la sol·licitud rebuda.

En cas que la credencial de l'usuari tingui una data d'expiració, si el sistema ho permet, s'activarà el compte durant el temps que hagi establert el Responsable de l'Usuari en la sol·licitud.



L'equip de Sistemes realitzarà un seguiment continu de les dates d'expiració dels comptes que tinguin un període establert.

A l'hora de donar d'alta els usuaris, es tindrà en compte la normativa de control d'accés.

4.1.4. Confirmació de l'alta i/o assignació d'equipament

Un cop donat d'alta l'usuari i se li hagi proporcionat l'equipament sol·licitat, el Cap de Sistemes notificarà al Responsable de l'Usuari, informant-lo sobre la correcta execució de la sol·licitud.

4.2. BAIXA D'USUARI

El procés es detalla en els següents apartats:

4.2.1. Comunicació

El Responsable de l'Usuari informará al departament de Recursos Humans (Àrea de Personal) que es coordinarà, a través de l'eina de tiquets, amb l'equip de Sistemes, sobre la data en la qual l'usuari serà baixa a l'entitat, ja sigui per finalització de la relació contractual, per jubilació, etc., amb l'objectiu que, a partir d'aquesta data, es revoquin els permisos d'accés físic i lògic a les instal·lacions i sistemes de l'entitat.

4.2.1. Localització dels actius

El cap de Sistemes es posarà en contacte amb el Responsable de l'Usuari per verificar els actius de l'entitat que l'usuari té a la seva disposició.

4.2.3. Execució de la baixa i/o retirada d'actius

El cap de Sistemes, o les persones en qui delegui, executaran la sol·licitud rebuda.

La sol·licitud consistirà en la devolució dels actius físics, verificant la informació respecte a l'inventari d'actius i als justificants d'entrega d'actius, i en la deshabilitació de les credencials d'accés. S'hauran de tenir en compte totes les possibles credencials en possessió de l'usuari: credencials del domini, de les diferents aplicacions, del correu electrònic, d'accés remot a la xarxa, etc.

4.2.4. Comunicació de la baixa

Un cop confirmat que s'ha donat de baixa a l'usuari i s'ha fet la devolució dels actius de l'entitat, el cap de Sistemes enviarà la confirmació de la baixa al departament de Recursos Humans.



4.3. MODIFICACIÓ D'USUARI

El procés es detalla en els següents apartats:

4.3.1. Modificació de permisos

La modificació dels drets o permisos d'accés d'un usuari s'iniciarà fent una sol·licitud de modificació de permisos, de la mateixa forma que el procediment definit per a l'Alta d'usuari. Un cop rebuda la sol·licitud, l'equip de Sistemes l'executarà i notificarà la seva correcta execució. Serà necessari que el cap de Sistemes s'encarregui de verificar que no conservi permisos anteriors que l'usuari ja no pugui necessitar.

4.3.2. Modificació sobre les dades dels usuaris

La modificació de les dades dels usuaris (canvis de departament, número de telèfon, direcció, extensió de la data d'ocupació del lloc de treball, etc.) s'iniciarà fent una sol·licitud de modificació de dades dels usuaris, de la mateixa forma que el procediment definit per a l'Alta d'usuari. Un cop rebuda la sol·licitud, l'equip de Sistemes l'executarà i notificarà la seva correcta execució.

5. Matriu DE RESPONSABILITATS

A continuació, es presenta la Matriu de Responsabilitats en format Matriu RACI, que permet identificar els actors involucrats per a cada una de les activitats identificades en l'anterior procediment.

	R Realitza	A Aprova	C Consultat	I Informat
Alta d'usuari				
Definir les necessitats tecnològiques de l'usuari	RU			
Sol·licitud d'alta	RU			RSIS
Gestió de firma de la normativa	RSIS			RU
Alta en sistemes i/o assignació d'equipament	SIS	RU		
Confirmació d'alta i/o assignació d'equipament	SIS			RU
Baixa d'usuari				
Comunicació baixa d'usuari	RU			RSIS, AP



	R Realitza	A Aprova	C Consultat	I Informat
Localització dels actius	SIS		RU	
Execució de la baixa i/o retirada dels actius	SIS	RU		
Comunicació de la baixa	RSIS			RU
Modificació d'usuari				
Sol·licitud de modificació d'usuari (permisos o dades)	RU			
Modificació de permisos i/o de dades dels usuaris	SIS	RU		RU
Verificació de permisos de l'usuari	RSIS			
Confirmació de modificació de permisos i/o de dades dels usuaris	RSIS			RU

Responsable de l'Usuari – RU
 Cap de Sistemes – RSIS
 Sistemes i Serveis – SIS
 Àrea de Personal (Recursos Humans)– AP

6. GESTIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ

Tal com s'estableix en el document que regula la documentació de l'entitat, aquest document serà revisat periòdicament de forma anual pel Responsable de la Documentació, o sempre que hi hagi un canvi rellevant a l'entitat, els sistemes d'informació o en la legislació aplicable, que s'encarregarà d'afegir o modificar la documentació oportuna, quan així es requereixi, generant una nova versió.



7. GLOSSARI DE TERMES

Credencial: Conjunt d'informació que permet a una persona o a un sistema autenticar-se i obtenir accés a un recurs protegit, com un sistema informàtic, una aplicació, una xarxa o un servei en línia. Aquestes credencials són essencials per assegurar que només els usuaris autoritzats puguin accedir a determinats recursos i realitzar accions específiques. Les credencials d'accés típicament inclouen nom d'usuari, contrasenya, certificat digital, dades biomètriques, etc.

Lloc de treball: Posició específica dins de l'estructura organitzativa d'una entitat, destinada a ser ocupada per una persona que ha de realitzar un conjunt determinat de tasques i responsabilitats. Cada lloc de treball té associades unes funcions concretes, uns objectius a assolir i uns requisits de qualificació i competències.