 UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 1 de 16



UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

PROCEDIMIENTO DESPLIEGUE Y ELIMINACIÓN PERFILES DE USUARIO Y ESTADO (PDEPUE)




Elaborado por

Leslye Estay M.
Ingeniera Analista
21-11-2024

Aprobado por

Fernando Lobos F.
Director de Tecnologías de la Información
21-11-2024

Actualización: **Anual** / Responsable de actualización: **Subdirector de Sistemas**


 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 2 de 16

1. Objetivo

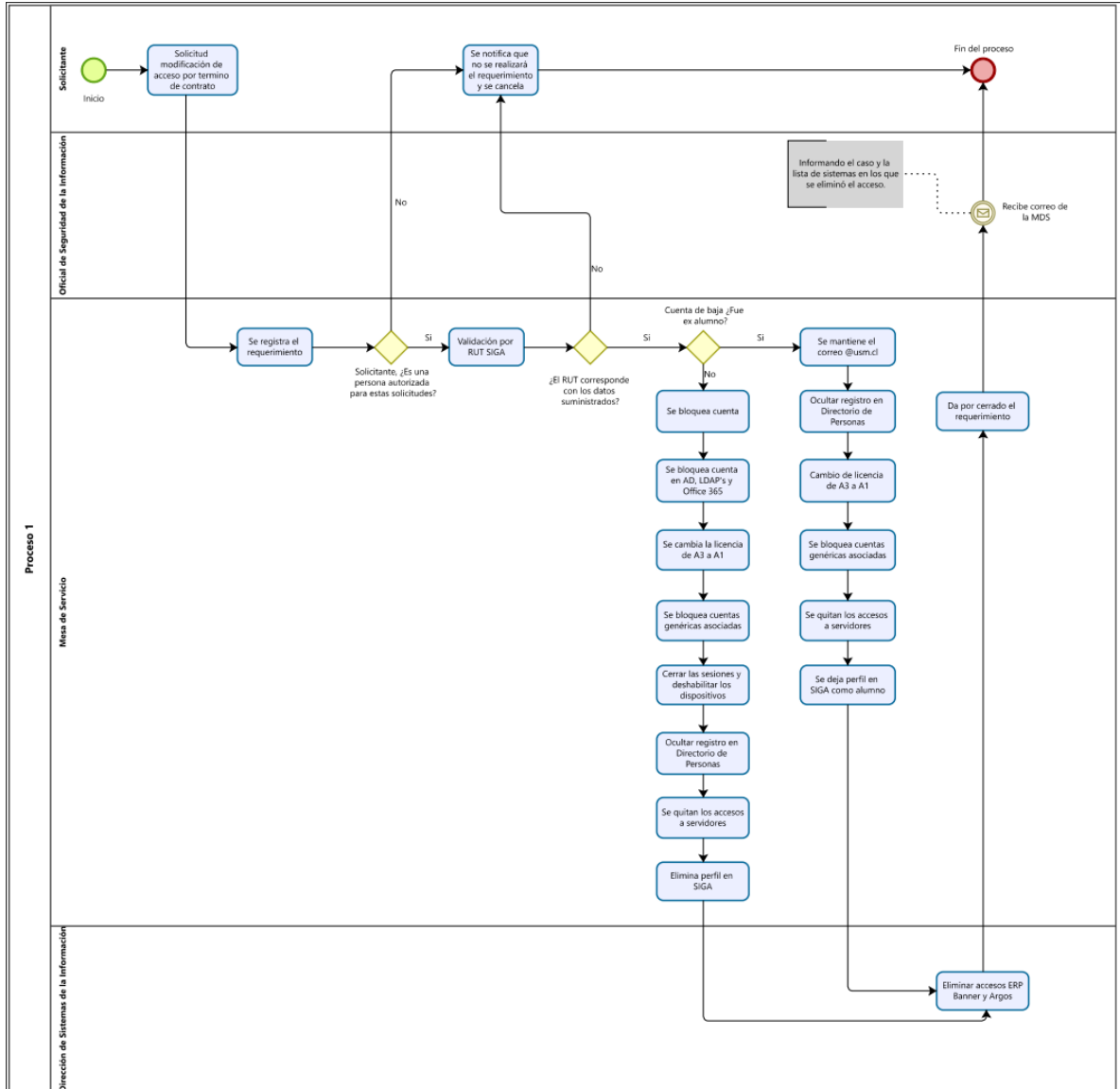
El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas y procesos para gestionar de manera eficiente y segura las bajas de cuentas de usuarios, así como aplicar cambios en los accesos a los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y sistemas de información de la Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM). Este proceso se lleva a cabo en estricto cumplimiento con la normativa vigente y los requisitos de la norma ISO 27001. Se busca garantizar la integridad de los recursos de acceso, la protección de la información y sistemas universitarios, y la coherencia con las políticas y regulaciones de seguridad de la UTFSM. Además, el procedimiento incluye revisiones periódicas para asegurar la consistencia y promover la mejora continua, alineándose con los estándares de seguridad y las expectativas institucionales. El enfoque principal es facilitar una transición eficiente y segura cuando una persona finaliza su vínculo contractual con la universidad, contribuyendo así a la seguridad de la información y al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

2. Alcance

Este procedimiento abarca todas las cuentas de usuario asociadas a una persona que finaliza su vínculo contractual con la Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM). Incluye la gestión de bajas y la aplicación de cambios en los accesos a los servicios de Tecnologías de la Información (TI) y sistemas de información de la universidad para dicha persona. El alcance se extiende a todos los sistemas y plataformas informáticas utilizadas por la UTFSM, garantizando una administración integral y consistente de los recursos de acceso en concordancia con la normativa vigente.

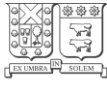
 UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 3 de 16

3. Diagrama de Flujo



4. Descripción de proceso en Prosa

- a. **Término de contrato:** Las personas definidas por la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas informan del término de contrato de una persona, indicando Rut, nombre completo y departamento donde trabajaba y dirección de correo de auto respuesta. Esta información la envía por correo electrónico a mesadeservicios.dti@usm.cl indicando que se debe modificar accesos por término de contrato.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 4 de 16

b. Ingreso de requerimiento: La persona de mesa de servicios que recibe la solicitud, lo registra y se asigna un número de requerimiento.

c. Validación de solicitud: La persona de mesa de servicio que atiende el requerimiento, valida que la solicitud sea de una persona autorizada para esto (Ver Punto 5. Responsabilidades).

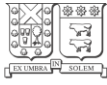
- i. Si es por una persona autorizada se ejecuta la solicitud.
- ii. Si no es por una persona autorizada, se le notifica indicando que el requerimiento no se realizará y se cancela.

La persona de mesa de servicios clasifica el requerimiento con nivel de prioridad crítico.

d. Verificación en SIGA: La persona de mesa de servicios realiza una verificación mediante el número de Registro Único Tributario (RUT) de los datos suministrados en el requerimiento en SIGA, con el propósito de evitar la desactivación de usuarios no solicitada.

e. Verificación de alumnado: La persona de mesa de servicios verifica si la persona que ya no tiene contrato vigente es alumno con matrícula vigente o si fue ex alumno de la Universidad.


- i. Si es alumno con matrícula vigente en la universidad:
 - Se mantiene la cuenta de correo @usm.cl.
 - Se oculta registro en directorio de personas.
 - Se elimina la asignación de licencias Office 365 A3.
 - Se asigna licencia Office 365 A1 para estudiantes.
 - Si tiene perfil en Siga como funcionario se debe eliminar y dejar perfil de alumno.
 - Se eliminan los grupos asociados.
 - Se eliminan los dispositivos asociados a la USM.
 - Se bloquean los accesos a las cuentas genéricas que tenía asignada la persona y se configura auto respuesta según anexo B.
 - Se quitan los accesos a servidores, si es que los tiene, bloqueando la cuenta que utilizaba la persona y eliminándola si se requiere.
- ii. Si es ex alumno de la universidad:
 - Se mantiene la cuenta de correo @usm.cl
 - Se oculta registro en directorio de personas.
 - Se elimina la asignación de licencias Office 365 A3.
 - Se asigna licencia Office 365 A1 plus para estudiantes.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 5 de 16

- Si tiene perfil en Siga como funcionario se debe eliminar y dejar perfil de alumno.
- Se bloquean los accesos a las cuentas genéricas que tenía asignada la persona y se configura auto respuesta según anexo B.
- Se quitan los accesos a servidores, si es que los tiene, bloqueando la cuenta que utilizaba la persona y eliminándola si se requiere.

iii. Si no fue alumno o ex de la universidad:

- Se bloquea la cuenta de correo @usm.cl AD y se agrega el texto “Desvinculado”.
- Se bloquea la cuenta de correo @usm.cl en Office365.
- Se elimina la asignación de licencia Office 365 A3.
- Se asigna licencia Office 365 A1 plus para profesores.
- Se deben cerrar todas las sesiones en Office365.
- Se deben eliminar todos los grupos que tenga asignada la cuenta
- Se configura auto respuesta dirigido a secretaria de dirección del departamento según anexo B
- Se debe deshabilitar todos los dispositivos del usuario en Azure
- Se debe revocar todas las sesiones en Azure.
- Se bloquea en los sistemas LDAPs, además, se debe cambiar contraseña en LDAP Nuevo y en pasaporte.
- Se verifica en el mantenedor si el usuario tiene cuentas genéricas asociadas, si esta condición se cumple, se procederá a bloquear el acceso, posteriormente se comunicará con el Director del Departamento para que envíe el nuevo responsable de la cuenta genérica para poder realizar los cambios según corresponda.
- Se oculta registro en directorio de personas.
- Se debe dejar como funcionario No Vigente y además modificar en acción (está vigente y es el cargo principal) como NO, este proceso se realiza en el mantenedor de Siga de funcionarios.
- Se elimina condición de responsable de lista de distribución según corresponda.
- Se notifica al responsable solicitante la hora de bloqueo primario según anexo C.
- Si al momento de realizar los bloqueos, las cuentas ya se encontraban en dicha condición, se debe notificar al solicitante según lo indicado en anexo D, se deja registro

 UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 6 de 16

en notas del ticket y se procede a realizar solo lo que falta. o Se debe enviar a USIS para que bloqueen o eliminen los accesos a los servidores, según corresponda.

- Se elimina perfil en Siga.

f. Comunicación a la Dirección de Sistemas de la Información: El ejecutivo de mesa de servicios notifica mediante correo electrónico al Director de Sistemas de la información sobre la desvinculación de la persona para que eliminen los accesos a Banner y Argos si posee, luego se debe dejar como evidencia en el ticket el correo que fue enviado al Director de Sistemas de la Información.

g. Respuesta de la MDS 360: Una vez que el Director de Sistemas de la información notifique a la MDS del bloqueo de los accesos solicitados, el ejecutivo de mesa de servicios dará por cerrado el requerimiento y procederá, dentro de un plazo de 72 horas, a enviar un correo electrónico al Oficial de Seguridad de la Información, informando el caso y la lista de sistemas en los que se eliminó el acceso.

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad

La Mesa de Servicios DTI implementa mecanismos de aseguramiento de la calidad para fortalecer la integridad y eficacia del proceso de despliegue y eliminación de perfiles de usuario. Estos mecanismos incluyen:


i. Revisión Sistemática de SLA Declarados para el Servicio:

- Realiza revisiones periódicas y sistemáticas de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) declarados para el proceso.
- Asegurar que los tiempos y compromisos establecidos en los SLA se cumplan de manera consistente, identificando oportunidades de mejora continua.

ii. Verificación de Personas Autorizadas para la Solicitud:

- Implementar controles rigurosos para verificar la autenticidad de las personas que generan solicitudes de desvinculación.
- Valida de manera constante y actualiza la lista de personas autorizadas para garantizar que solo individuos debidamente autorizados puedan solicitar la baja de cuentas de usuario.

Estos mecanismos de aseguramiento de la calidad contribuyen a la eficiencia operativa y a la alineación continua del proceso con los estándares y expectativas establecidos. Además, fomentan una cultura de mejora continua, permitiendo a la Mesa de Servicios DTI adaptarse proactivamente a cambios en los requisitos y garantizar la excelencia en la prestación de servicios.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 7 de 16

5. Responsabilidad

Esta estructura proporciona una visión detallada de las responsabilidades y la interacción entre los roles responsables en el proceso.

a. Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas: La Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas juega un papel crucial en el proceso de despliegue y eliminación de perfiles de usuario. A través de la Unidad de Remuneración y Contratos, esta dirección asume las siguientes responsabilidades:

i. Información sobre Términos de Contrato por Desvinculación, Renuncia, Jubilación o Fallecimiento:

- Notifica a la Dirección de Tecnologías de Información (Mesa de Servicios) acerca de las personas a las que se les puso término de contrato por desvinculación, renuncia, jubilación o fallecimiento.
- Detalla de manera exhaustiva la información que incluye nombre completo, Rut, departamento y correo electrónico de auto respuesta de cada persona afectada.


ii. Información sobre Términos de Contrato de Plazo Fijo:

- Informar a la Dirección de Tecnologías de Información (Mesa de Servicios) sobre las personas que han finalizado su contrato de plazo fijo.
- Proporciona información detallada: nombre completo, Rut, departamento y correo electrónico de auto respuesta de cada persona cuyo contrato de plazo fijo ha concluido.

Estos procesos de comunicación efectiva y detallada entre la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas y la Dirección de Tecnologías de Información garantizan una coordinación segura y eficiente en la desactivación y eliminación de perfiles de usuario, en total conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

b. Oficial de Seguridad de la Información desempeña un papel crucial en el proceso de desvinculación de usuarios de la universidad, especialmente en lo que respecta a la seguridad de los sistemas y registro de los eventos ocurridos. A continuación, detallo su rol y responsabilidades dentro de este flujo:

- i. Documentar y registrar acciones de seguridad relacionadas con la desvinculación de usuarios al finalizar el bloque de cuentas.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 8 de 16

c. **La Mesa de Servicios DTI** desempeña un papel central en la gestión de bajas de cuentas de usuario. Sus funciones se detallan de la siguiente manera:

i. **Recepción y Gestión de Solicitudes:**

- Recepcionar las solicitudes de baja a través del sistema de requerimientos de Aranda.
- Gestiona la solicitud como un requerimiento dentro de los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA) declarados.

ii. **Ejecución de Primeros Bloqueos:**

- Realiza los primeros bloqueos asociados a la cuenta de usuario como parte del proceso de despliegue y eliminación.
- Coordinación con la Unidad de Ingeniería de Sistemas DTI para asegurar una respuesta eficiente.

iii. **Cierre de Solicitudes:**

- Finalizado el proceso, cierra la solicitud para dar por gestionado el caso. Este cierre asegura una trazabilidad adecuada de todas las acciones.

La Mesa de Servicios DTI, al adoptar este enfoque integral, contribuye a una gestión eficaz y coordinada de las solicitudes, asegurando no solo la seguridad y eficiencia en la desactivación de perfiles de usuario, sino también un registro completo y transparente de todas las actividades realizadas en el proceso.

d. **Unidad de Ingeniería de Sistemas DTI:** La Unidad de Ingeniería de Sistemas DTI tiene un papel específico en la gestión de tiempos y ejecución de bloqueos asociados a sus niveles de intervención. Sus responsabilidades incluyen:


i. **Gestión de Tiempos de OLA:**

- Gestiona los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA) asociados a su intervención en el proceso.
- Asegurar el cumplimiento de los plazos definidos para cada etapa del proceso.

ii. **Ejecución de Bloqueos Específicos:**

- Ejecuta los bloqueos respectivos asociados a sus niveles de intervención, garantizando una desactivación segura y eficiente de cuentas de usuario.

Adoptando este enfoque integrado, la Unidad de Ingeniería de Sistemas DTI contribuye significativamente a la gestión efectiva de tiempos y bloqueos, asegurando así una transición

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 9 de 16

segura en el despliegue y eliminación de perfiles de usuario. La coordinación de estos elementos es esencial para cumplir con los estándares de servicio y los compromisos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Operación.

e. Roles Autorizados para Informar Términos de Contrato: Las personas autorizadas para informar términos de contrato son aquellas con la capacidad de solicitar la baja de cuentas de usuario. Este grupo incluye:

- i. Vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos.
- ii. Director/a de Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- iii. Sub-Director/a de Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- iv. Jefe de Remuneraciones y Contratos (I).
- v. Informaciones.dgdp@usm.cl.
- vi. Profesional de Apoyo de Remuneraciones.

Estas personas desempeñan un rol clave al notificar los cambios en el estado laboral y contribuir al proceso de despliegue y eliminación de perfiles de usuario de manera coordinada y segura.

6. Insumos y Entregas

6.1 Entradas del proceso

- Ingreso de Ticket de requerimiento por MDS 360.

6.2 Proveedores del proceso

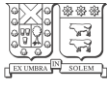
- Funcionarios.
- Direcciones académicas.
- Direcciones administrativas.

6.3 Salidas del proceso

- Comunicación con el usuario final informando que se ha realizado lo solicitado en el ticket.

6.4 Clientes del proceso

- Funcionarios.
- Direcciones académicas.
- Direcciones administrativas.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 10 de 16


7. Puntos de control

La Mesa de Servicios DTI establece puntos de control adicionales en el proceso de despliegue y eliminación de perfiles de usuario para garantizar la validez de las solicitudes y abordar casos específicos. Estos puntos de control incluyen:

- Validación de Persona para Generar Solicitud de Desvinculación: Antes de procesar una solicitud de desvinculación, se verifica la validez de la persona que genera la solicitud. Se asegura que solo las personas autorizadas puedan iniciar el proceso de baja de cuentas de usuario. ¿Es una persona autorizada para generar estas solicitudes? (Mesa de Servicio 360).
- Verificación de Condición de Ex Alumno: Se realiza una verificación adicional para determinar si la persona que termina su contrato es un ex alumno. En caso afirmativo, se aplican procedimientos especiales para gestionar la transición de cuenta de usuario, considerando posibles accesos futuros relacionados con actividades académicas o de investigación. ¿El RUT corresponde con los datos suministrados? (Mesa de Servicio 360).
- Coincidencia del RUT con los Datos Suministrados: Se verifica de manera específica si el RUT proporcionado corresponde de manera precisa con los datos suministrados en la solicitud. Esta verificación adicional garantiza la coherencia y exactitud de la información proporcionada. ¿Fue ex alumno? (Mesa de Servicio 360).

Estos puntos de control son fundamentales para preservar la integridad y seguridad del proceso, evitando solicitudes indebidas y abordando situaciones particulares. La implementación de estos controles adicionales, que incluyen la validación de la persona, la condición de exalumno y la verificación del RUT, contribuye a un despliegue y eliminación de perfiles de usuario más preciso y alineado con las políticas y necesidades específicas de la Universidad.

8. Registro de documentos.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 11 de 16

Nombre del archivo	Responsable	Formato	Ubicación	Protección	Tiempo de retención y disposición
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A


9. Indicador de Desempeño

La Mesa de Servicios DTI implementa Indicadores de Gestión clave para evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de despliegue y eliminación de perfiles de usuario. Estos indicadores incluyen:

Descripción del Indicador	
Garantizar que el tiempo de respuesta esté dentro de los límites establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), asegurando una atención rápida y oportuna a las solicitudes.	
Fórmula del Indicador	Frecuencia de medición
SLA Definido para Tiempo de Respuesta = Hora de recepción de la solicitud de desvinculación – Hora de la primera respuesta o acción realizada por MDS 360.	Anual
Observaciones	
Meta: Máximo 120 minutos (hábiles).	

Descripción del Indicador	
Cumplir con los tiempos de solución definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), garantizando una gestión eficiente y completa de las bajas de cuentas de usuario.	
Fórmula del Indicador	Frecuencia de medición
SLA Definido para Tiempo de Solución = Hora de recepción de solicitud – Hora proceso de despliegue y eliminación de perfil de usuario completo.	Anual
Observaciones	
Meta: Máximo 720 minutos (hábiles).	

Se consideran estos tiempos siempre y cuando la solicitud venga con toda la información necesaria para ser ejecutada correctamente. Estos indicadores proporcionan una visión cuantitativa de la eficiencia

 UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 12 de 16


operativa y la calidad del servicio prestado por la Mesa de Servicios DTI. La monitorización constante de estos indicadores permite la identificación temprana de posibles desviaciones y la implementación de acciones correctivas para mejorar continuamente el proceso.

10. Definiciones

- **DGT:** Dirección General de Tecnologías.
- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **DSI:** Dirección de Sistemas de la Información.
- **SIGA:** Sistema de Información Académica.
- **Banner:** Sistema de Gestión Financiero Contable y de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- **SIR:** Sistema de Información de Remuneraciones.
- **SIIF:** Sistema Integrado de Información Financiera.
- **DGDP:** Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- **MDS:** Mesa de Servicios DTI.
- **USIS:** Unidad de Ingeniería de Sistemas DTI.
- **LDAP:** Servicio de Directorio donde se almacenan cuentas de usuario y su estado.
- **AD:** Servicio de Directorio Microsoft donde se almacenan las cuentas de usuario y su estado.
- **OFFICE365:** Microsoft 365 es una familia de productos de software de productividad, colaboración y servicios basados en la nube.

11. Referencias

- Servicios TI vigentes indicados en Catálogo de Servicios.
- Plataforma de Solicitudes para Clientes (Aranda).
- Portal de Acceso para Especialistas.
- Listado de Usuarios de los Sistemas de Información.
- Procedimiento Baja de Usuarios.
- Política General de Seguridad de la Información USM.
- Política General de Gobierno de Datos USM.
- Política General de Privacidad y Uso de Datos Personales USM.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 13 de 16

- Reglamento Interno del Comité de Seguridad.

12. Control de Cambios.

N° Revisión	Fecha	Tipo	Observación
1	Agosto 2024	Nuevo	Documento presentado a Contraloría y en ciclo de revisión permanente.
2	Noviembre 2024	Ajuste	Ajuste en el diagrama de flujo, incorporando al OSI.

13. Anexos

a) Cumplimiento de la Normativa

Este procedimiento cumple con los requisitos de la norma ISO 27001 al garantizar:


- La identificación y clasificación adecuada de los perfiles de usuario.
- El control de acceso basado en roles y responsabilidades.
- La documentación y autorización de las solicitudes de creación, modificación o eliminación de perfiles.
- La revisión periódica de los privilegios asignados.
- El registro de las actividades relacionadas con la gestión de perfiles de usuario.

b) Registro de Información

Identificación	Sistema de solicitudes de Aranda
Responsable	Fernando Lobos
Formato	Plataforma
Ubicación	https://requerimientos.usm.cl/reportes
Protección	Acceso con usuario y clave
Tiempo de retención y disposición	Permanente

c) Auto-respuestas

Se configura un mensaje de auto respuesta, para que cualquier persona que escriba a la cuenta de correo que fue bloqueada reciba la siguiente notificación:

 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 14 de 16

“Esta cuenta ya no se encuentra vigente. Si desea escribir al Departamento XXXX, debe escribir a yyyy@usm.cl”. Dónde:

- En XXXX se indica el nombre del departamento donde trabajaba la persona que ya no tiene contrato vigente.
- En yyyy@usm.cl se indica el correo electrónico de auto respuesta de la secretaria de dirección del departamento de la persona.

Respuesta en caso de que informen Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas la cuenta de reenvío:

Estimad@s: Junto con saludar informo que el mensaje no fue recibido por el usuario, ya que la cuenta esta inactiva, por lo tanto, puede escribir nuevamente al correo xxx.xxx@usm.cl

Atentamente,

Respuesta en caso que no informen Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas la cuenta de reenvío:

Estimad@s: Junto con saludar informo que el mensaje no fue recibido por el usuario, ya que la cuenta esta inactiva.

Atentamente,


d) Notificación bloqueo primario

Estimado/a (Nombre y Apellido)

Según solicitud de bloqueo realizada, informo que:

- La cuenta de perfil para ingreso a los sistemas de la Universidad del usuario: (Nombre y Apellido) fue bloqueada a las hh:mm horas.
- El acceso al correo electrónico de la persona: (Nombre y Apellido) fue bloqueado de manera completa a las hh:mm horas.
- Las cuentas genéricas asociadas a las cuentas de (Nombre y Apellido) fueron bloqueadas a las hh:mm horas.

De manera adicional se informa que el ticket sigue en curso a la espera de confirmación de los otros sistemas que se consultan según procedimiento definido.

 UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 15 de 16

Saludos.

e) Notificación de cuenta bloqueada por otra unidad

Estimado/a (Nombre y Apellido)

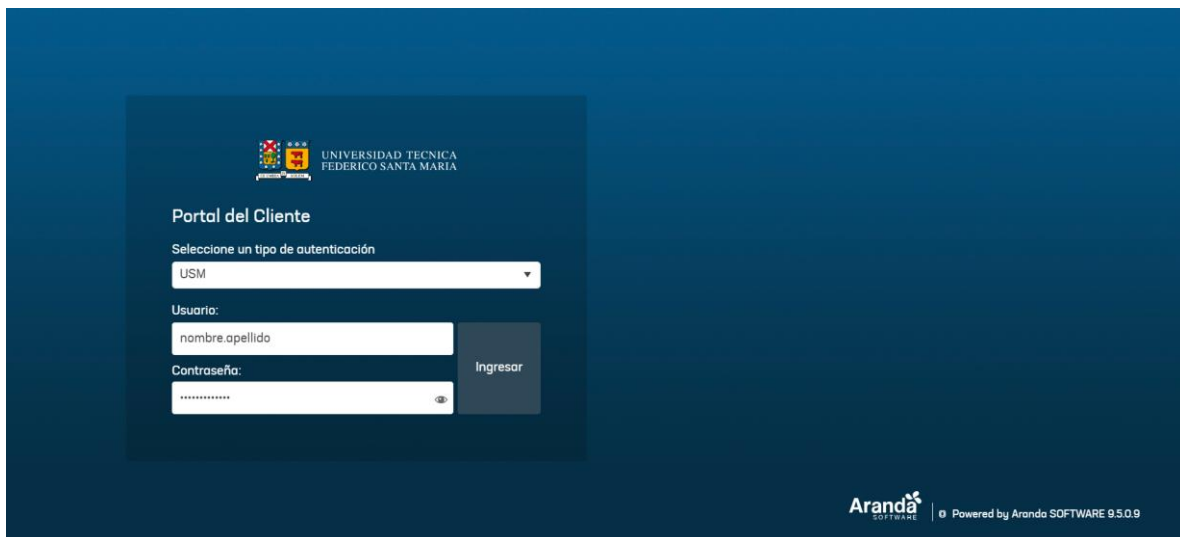
Según solicitud de bloqueo realizada, informo que:


Al momento de realizar los bloqueos correspondientes asociados a la cuenta de (Nombre y Apellido), estos ya se encontraban realizados.

De manera adicional se informa que el ticket sigue en curso a la espera de confirmación de los otros sistemas que se consultan según procedimiento definido.

Saludos.

f) Plataforma de solicitudes para clientes (Aranda)



 UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA	Nombre Procedimiento	Código	Versión	Página
	Procedimiento Despliegue y Eliminación Perfiles de Usuario y Estado	DTI-008	2	Página 16 de 16

g) Portal de acceso para especialistas.

- **Interfaz de solicitudes para especialistas.**

