

**Macroproceso:** Gestión Administrativa y Financiera

**Proceso:** tesorería

**Solicitar la creación, activación, modificación, inactivación, eliminación o desbloqueo de superusuarios en los portales bancarios**



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

**INSTRUCTIVO:  
SOLICITAR LA CREACIÓN, ACTIVACIÓN, MODIFICACIÓN,  
INACTIVACIÓN, ELIMINACIÓN O DESBLOQUEO DE  
SUPERUSUARIOS EN LOS PORTALES BANCARIOS**



<b>1. Información General del Instructivo</b>	
<b>Objetivo:</b>	Realizar las gestiones ante las entidades bancarias en las que la Universidad Nacional de Colombia realiza transacciones electrónicas, a fin de solicitar la creación, activación, modificación, inactivación, eliminación o desbloqueo de usuarios con rol de superusuario al interior de la Universidad.
<b>Alcance:</b>	Inicia con la revisión de la solicitud de creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios o con el envío de la solicitud de desbloqueo del superusuario a la entidad bancaria y finaliza con la comunicación al solicitante sobre la aprobación del requerimiento realizado ante la entidad bancaria o la existencia de inconsistencias en la solicitud, o la recepción de información de la entidad bancaria del desbloqueo del superusuario en el portal bancario. Aplica para la División Nacional de Gestión de Tesorería y para los funcionarios designados con roles de superusuarios en el Nivel Nacional y de Sede.
<b>Definiciones:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Portal Bancario:</b> Sitio Web de los bancos, disponible para el manejo integral de las transacciones de la Universidad tales como consultas, pagos, transferencias, solicitud de extractos, etc.</li> <li>2. <b>Superusuario:</b> Servidor público delegado en calidad de administrador de los portales bancarios de las entidades financieras en las que la Universidad tiene cuentas, para asignar directamente atribuciones de manejo a los otros usuarios del portal bancario.</li> <li>3. <b>Token:</b> Mecanismo de autenticación que usan algunos portales bancarios el cual genera aleatoriamente un número de caracteres en determinado tiempo, durante el cual es válido dicho número. Este elemento de seguridad, será de uso exclusivo del servidor público al cual se le haya asignado.</li> <li>4. <b>Unidades Especiales:</b> Unidades de gestión especializadas de la Universidad Nacional de Colombia, con organización propia y administración de recursos independiente. Estas unidades son: UNISALUD y Fondo Pensional UN.</li> </ol>
<b>Condiciones Generales:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las dependencias y/o cargos responsables se refieren a roles generales establecidos para determinar quién ejecuta determinada actividad, independientemente del cargo que se ocupe o el nombre de la dependencia dentro de la estructura administrativa de la Universidad Nacional de Colombia.</li> <li>2. La delegación de los servidores públicos delegados para administrar los portales bancarios, en calidad de superusuario principal_1, superusuario principal_2, y superusuario suplente, se encuentran en la normativa interna de la Universidad.</li> <li>3. La Gerencia Nacional Financiera y Administrativa informará a las entidades financieras en donde la Universidad Nacional de Colombia posea cuentas bancarias, las novedades de los funcionarios delegados como superusuarios.</li> <li>4. La denominación de superusuario principal_1 y superusuario principal_2, no es condición restrictiva del orden en el que los servidores delegados deben actuar en los portales bancarios.</li> </ol>



5. La administración de portales bancarios requerirán la firma o aprobación conjunta de dos (2) servidores públicos (control dual) siempre y cuando la entidad financiera lo permita técnicamente.
6. Los superusuarios están delegados para firmar los documentos que se deben enviar a las diferentes entidades bancarias con el reporte de novedades acerca de los diferentes usuarios y de las respectivas cuentas bancarias, en los casos que se requiera.
7. En caso de pérdida de los elementos (token o demás elementos de seguridad) entregados en custodia por la Universidad, el servidor público a quien se le haya responsabilizado de su custodia deberá instaurar la denuncia ante la entidad competente y enviar comunicación del hecho a la entidad bancaria correspondiente.
8. En caso de solicitudes de novedades de inactivación o eliminación del superusuario, el superusuario saliente debe hacer la devolución del token, ya sea al superusuario que lo va a reemplazar o al jefe inmediato en caso de que no exista una persona designada para el reemplazo.
9. Los superusuarios deben acceder a los portales bancarios a través de equipos transaccionales.
10. La solicitudes de servicios a los equipos transaccionales de los superusuarios, deberán ser requeridas por los mismos superusuarios a la Oficina de Tecnología y Comunicaciones (OTIC) o quien haga sus en la sede.
11. Todas las novedades e incidentes de soporte de equipos transaccionales de los superusuarios deben realizarse a través de la mesa de servicios o esquema definido en cada sede, mediante correo electrónico a la dirección mesadeservicios@unal.edu.co (Para la ciudad de Bogotá) o al correo electrónico que corresponda en cada sede. En caso que el correo no se encuentre disponible, el superusuario podrá presentarse personalmente en la OTIC o quién haga sus veces en las sedes con su documento de identificación, para el correspondiente registro de la solicitud.
12. Los superusuarios deben remitir trimestralmente, a través de correo institucional, a la OTIC o quien haga sus veces, la información de los usuarios con acceso a portales bancarios, así como las novedades que se produzcan, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el instructivo "Para la atención de servicios a equipos transaccionales con roles de consulta, preparador, aprobador y superusuario para portales bancarios" (del Proceso Gestión de Información).
13. Los servidores públicos delegados en la normativa interna de la Universidad, tienen la responsabilidad de efectuar, como mínimo dos (2) veces al año, arqueo a la caja fuerte del superusuario y la revisión de las actividades realizadas en el portal bancario, para verificar la adecuada custodia de los elementos de seguridad y el correcto desarrollo de las actividades asignadas.
14. De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Banco BBVA y Bancolombia, el control de la creación, activación, modificación, inactivación, eliminación o desbloqueo de superusuarios en el portal bancario, es responsabilidad de los usuarios administradores (superusuarios), previo informe de novedades por parte de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.



	15. Los superusuarios, de requerirlo, podrán solicitar periódicamente a la entidad financiera programas de capacitación para el manejo y control de los portales bancarios.
--	---

## 2. Información Específica del Instructivo

En este instructivo se relaciona cada una de las tareas que se deben seguir para la administración de la información, de los usuarios y de las cuentas en los portales bancarios:

*(Para revisar cada unas de las tareas a efectuar según el tipo de solicitud, se debe poner el cursor del mouse sobre el nombre de la tarea y dar clic mientras se oprime la tecla control (Ctrl))*

	<i>Solicitar la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación de superusuarios en los portales bancarios</i>
	<i>Solicitar desbloqueo de superusuarios en los portales bancarios</i>

### I. Solicitar la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación de superusuarios en los portales bancarios

#### 1. Revisar la comunicación enviada con la solicitud de creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios

El Jefe de la División Nacional de Gestión de Tesorería debe revisar la información contenida en el **formato de solicitud para crear, activar, modificar, inactivar y/o eliminar perfiles de usuarios en el portal bancario**. Éste debe ir acompañado de una comunicación enviada por el jefe inmediato del funcionario delegado como superusuario al Gerente Nacional Financiero y Administrativo.

La comunicación y el formato firmados, podrán ser escaneados y remitidos a través de correo electrónico, o entregada físicamente en las instalaciones de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.

**¿La información relacionada es correcta?**

**Sí:** Ir a la Actividad No. 2, Elaborar las comunicaciones a las entidades bancarias en donde se solicite la creación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios.

**No:** Ir a la Actividad No. 7, Informar al solicitante sobre la aprobación o existencia de inconsistencias en la



solicitud.

**2. Elaborar las comunicaciones a las entidades bancarias en donde se solicite la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios**

El auxiliar de la División Nacional de Gestión de Tesorería debe elaborar las comunicaciones dirigidas a los Gerentes de cuenta de las entidades bancarias, solicitando la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios, de acuerdo con la solicitud recibida.

En caso de que la entidad bancaria tenga un formato establecido, la comunicación dirigida al banco deberá estar acompañada de éste debidamente diligenciado.

En la comunicación dirigida a la entidad bancaria se deberá indicar si el token del superusuario saliente se reasignará al superusuario entrante o si es necesario habilitar un nuevo token para el superusuario entrante. Asimismo, se debe indicar que la respuesta a la solicitud debe ser dirigida a la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa con copia a la División Nacional de Gestión de Tesorería, a fin de posteriormente poder informar al solicitante sobre el estado del requerimiento.

**3. Firmar las comunicaciones dirigidas a las entidades bancarias en donde se solicite la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios**

El Gerente Nacional Financiero y Administrativo debe firmar las comunicaciones dirigidas a los Gerentes de cuenta de las entidades bancarias, solicitando la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios.

**4. Enviar las comunicaciones a las entidades bancarias en donde se solicita la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios**

El auxiliar de la División Nacional de Gestión de Tesorería debe enviar las comunicaciones firmadas por el Gerente Nacional Financiero y Administrativo, dirigidas a los Gerentes de cuenta de las entidades bancarias, en donde se solicita la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios.

**5. Recibir la comunicación de la entidad bancaria.**

El auxiliar de la División Nacional de Gestión de Tesorería debe recibir la comunicación de la entidad bancaria donde se informe sobre la aprobación de la solicitud ante la entidad o sobre las inconsistencias presentes en ésta.



**6. Informar al solicitante sobre la aprobación o existencia de inconsistencias en la solicitud**

El auxiliar de la División Nacional de Gestión de Tesorería informará al solicitante sobre la aprobación del requerimiento realizado ante la entidad bancaria o la existencia de inconsistencias en la solicitud para la realización de las correcciones a que haya lugar.

**7. Hacer entrega de los documentos soportes de la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios**

El auxiliar de la División Nacional de Gestión de Tesorería debe entregar a la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, los documentos soportes de la creación, activación, modificación, inactivación o eliminación del superusuario en los portales bancarios, para el respectivo archivo en la Tabla de Retención Documental.

**Fin del instructivo.**



## II. Solicitar desbloqueo de superusuarios en los portales bancarios

### 1. Enviar a la entidad bancaria la solicitud de desbloqueo del superusuario en los portales bancarios

El superusuario debe realizar los trámites para el desbloqueo de su usuario, así:

Entidad Financiera	Superusuario Principal_1	Superusuario Principal_2
<b>Banco Davivienda</b>	<p>Enviar correo electrónico (de su cuenta institucional) a <a href="mailto:cempresarial@davivienda.com.co">cempresarial@davivienda.com.co</a>, con el fin de que se lleve a cabo el desbloqueo.</p> <p>Se debe indicar el nombre del superusuario, el número del documento de identificación, el correo electrónico, el NIT de la Universidad Nacional de Colombia, el serial del token y el número de cliente empresarial.</p>	<p>Enviar correo electrónico (de su cuenta institucional) a <a href="mailto:cempresarial@davivienda.com.co">cempresarial@davivienda.com.co</a>, con el fin de que se lleve a cabo el desbloqueo.</p> <p>Se debe indicar el nombre del superusuario, el número del documento de identificación, el correo electrónico, el NIT de la Universidad Nacional de Colombia, el serial del token y el número de cliente empresarial.</p>
<b>Bancolombia</b> <b>Banco BBVA</b>	<p>Enviar solicitud de desbloqueo al correo electrónico de otro usuario de alguna de las sedes que tenga el mismo rol de superusuario principal_1 en portales bancarios.</p>	<p>Enviar solicitud de desbloqueo al correo electrónico del superusuario principal_1 de la respectiva sede.</p>
<b>Banco Popular</b> <b>Banco de Occidente</b> <b>Banco AVVillas</b>	<p>Enviar correo electrónico (de su cuenta institucional) al correo institucional del ejecutivo de cuenta del banco correspondiente.</p> <p>Se deben indicar el nombre del superusuario, el número del documento de identificación, el correo electrónico y el NIT de la Universidad Nacional de Colombia.</p>	N/A
	<p>Enviar correo electrónico (de su cuenta institucional) al correo institucional del</p>	<p>Enviar solicitud de desbloqueo al correo electrónico del</p>



<b>Banco Sudameris</b>	ejecutivo de cuenta del banco.  Se debe indicar el nombre del superusuario, el número del documento de identificación, el correo electrónico, el NIT de la Universidad Nacional de Colombia.	superusuario principal_1 de la respectiva sede.
<b>FiduBogotá</b>	Enviar correo electrónico (de su cuenta institucional) al correo institucional del ejecutivo de cuenta de la Fiduciaria. Se debe indicar el nombre del superusuario, el número del documento de identificación, el correo electrónico, el NIT de la Universidad Nacional de Colombia	N/A

**2. Recibir la confirmación del desbloqueo del superusuario y verificarlo ingresando al portal bancario**

El superusuario debe recibir la confirmación, por parte del banco o de otro superusuario, del desbloqueo de su usuario en el portal bancario. Asimismo, debe ingresar al portal bancario de la entidad que corresponda, con el fin de verificar que efectivamente se encuentre habilitado para realizar las actividades correspondientes.

**¿El desbloqueo se realizó correctamente?**

**Si: Fin del instructivo**

**No: Ir a la actividad No. 1, Solicitar desbloqueo de superusuarios en los portales bancarios, de este instructivo.**

**Fin del instructivo.**

<b>Elaboró/Modoificó:</b>	María Elvira García Correa, Audith Silenia Conde Falon, Carolina Ducuara Guzmán.	<b>Revisó:</b>	María Fernanda Forero Siabato, Ingrith Paola Rivera Almanza	<b>Aprobó:</b>	Álvaro Viña Vizcaíno
---------------------------	--	----------------	--	----------------	----------------------

**Macroproceso: Gestión Administrativa y Financiera**

**Proceso: tesorería**

**Solicitar la creación, activación, modificación, inactivación, eliminación o desbloqueo de superusuarios en los portales bancarios**



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

<b>Cargo:</b>	Jefe División Nacional de Gestión de Tesorería, Asistente Administrativo y Contratista División Nacional de Gestión de Tesorería	<b>Cargo:</b>	Asesora y contratista Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.	<b>Cargo:</b>	Gerente Nacional Financiero y Administrativo
<b>Fecha:</b>	Marzo 09 de 2017	<b>Fecha:</b>	Abril 12 de 2017	<b>Fecha:</b>	Julio 16 de 2018