

## **ANEXO.**

### **Procedimiento para obtener Acceso Externo al Sistema Lucía**

#### **Objetivo:**

El siguiente procedimiento establece los pasos a seguir para obtener acceso externo a las pantallas no públicas del Sistema Lucía (es decir poder ingresar a las mismas desde fuera de la Red de Aduanas), así como también obtener acceso a los web services de dicho sistema.

#### **Procedimiento:**

En todos los casos cuando se hable de Área TI se refiere al Área Tecnologías de la Información de la Dirección Nacional de Aduanas, y cuando se haga referencia a su correo electrónico el mismo es [informatica@aduanas.gub.uy](mailto:informatica@aduanas.gub.uy)

#### **1) Consideraciones generales sobre los usuarios:**

- a) La solicitud debe ser debidamente fundamentada, indicando las tareas que se deban realizar sobre el sistema o la información que se requiera ver y por qué.
- b) Se identifican dos tipos de usuarios:  
Tipo I - Usuarios para acceso a través de la Página Web: una persona accede al sistema a partir de su Página Web completando los datos de usuario y clave.  
Tipo II - Usuarios para transacciones automáticas: una aplicación informática accede al sistema en forma automática.

Se podrán solicitar más de un usuario tipo I por Organismo/Empresa. En cuanto a los usuarios tipo II en primera instancia solo se admitirá un usuario por Organismo/Empresa. Solo se otorgará más de un usuario de este tipo ante situaciones debidamente fundamentadas como ser aspectos de seguridad informática.

- c) El titular del usuario es el responsable ante la DNA por cualquier acción realizada por el usuario en el sistema. Por lo que los mismos no pueden ser compartidos con otras personas, a no ser que existan razones debidamente fundamentadas como ser:
  - En una empresa privada, varios empleados deben acceder al sistema y todos los usuarios (Tipo I) tienen el mismo nivel de acceso. Igualmente se aclara que en estos casos el responsable ante la DNA es el titular del mismo, ya que la empresa puede solicitar usuarios independientes para los empleados que requiera.
  - El titular debe pasar su nombre de usuario y clave a una empresa desarrolladora (usuarios Tipo II). Igualmente el responsable ante la DNA es el titular del mismo, ya que el solicitante puede pedir a la empresa desarrolladora, que una vez que el sistema esté en funcionamiento, le permita cambiar la clave sin que tenga que dársela a conocer nuevamente.
- d) Bajo ningún concepto los usuarios podrán ser usados para accesos indebidos, como por ejemplo la utilización de programas Robots. Asimismo, para que el normal funcionamiento del sistema no se vea alterado, se podrán aplicar restricciones de consumo de recursos por usuario, las que serán debidamente comunicadas por el Área TI.
- e) Toda notificación por mail que se realice al usuario, será a la casilla de correo electrónico registrada para el mismo en el formulario de alta.

- f) Para toda gestión que se indique que el usuario deba realizar enviando un mail desde la casilla de correo electrónico registrada para el mismo, solo se admitirá el envío de la solicitud desde una casilla de correo diferente ante situaciones debidamente fundamentadas como ser por ejemplo:
- El correo electrónico registrado corresponde a una lista de distribución que no se encuentra habilitada a enviar mails, pero se puede comprobar que el usuario tienen acceso a los mails que TI envíe a la misma.
  - Existió un error de tipeo cuando el usuario completó el formulario, o cuando TI dio de alta el usuario.
- 2) La Empresa/Organismo cambió su dominio o los nombres de usuario para las casillas de correo electrónico de sus funcionarios y esto puede ser comprobado.

**3) Para solicitar el acceso:**

**a) Funcionarios y Personal dependiente de la Dirección Nacional de Aduanas bajo sus distintas formas:** Mediante mail de su superior al Área TI detallando los motivos por los que se requiere dicho acceso (solo podrán solicitar usuarios tipo I). Una vez que la contraseña le sea proporcionada deberá necesariamente cambiarla para poder ingresar al sistema. Esto lo puede realizar accediendo a la pantalla de cambio de contraseña que se encuentra en la Página Web de DNA bajo el menú "*Información al Usuario-> Lucía*".

**b) Funcionarios de otros Organismos del Estado:** Desde la Dirección del Organismo se deberá remitir por correo electrónico al Área TI la lista de funcionarios que pueden solicitar la creación o baja de usuarios para esa entidad (en dicho mail se deberá adjuntar una nota firmada por la autoridad máxima del Organismo donde se encuentre la lista de estos funcionarios y sus respectivos correos electrónicos).

Una vez realizada esta gestión los funcionarios indicados en dicha nota podrán solicitar al Área TI la creación/baja de los usuarios que requieran, mediante correo electrónico adjuntando el formulario de alta de usuario completo. Dicho formulario puede ser descargado de la Página Web de la DNA en el menú "*Información al Usuario -> Lucía*", bajo el título "*Formulario Solicitud Alta Usuario Web para acceso a Sistema Lucía*".

**c) Usuarios Privados:**

Mediante nota dirigida a la Dirección Nacional de Aduanas (en hoja membretada de la Empresa) estableciendo:

- Motivos por los que se solicita el acceso (detallando las tareas que se deban realizar sobre el sistema o la información que se requiera ver y por qué).
- Cantidad de usuarios pedidos.

Para cada usuario solicitado se deberá completar además el formulario que se encuentra en la Página Web de la DNA en el menú "*Información al Usuario -> Lucía*", bajo el título "*Formulario Solicitud Alta Usuario Web para acceso a Sistema Lucía*".

Asimismo se requiere presentar certificado notarial que avale que el o los empleados para los que se pide usuario trabajan en dicha empresa. La nota junto con el/los formularios y el certificado notarial podrá presentarse en la Mesa de Entrada de la

Administración de Aduanas más próxima, a fin de que dicha oficina genere un expediente para esta solicitud.

En el caso de tratarse de agentes involucrados en la operativa aduanera que ya tuvieran un expediente en curso donde solicitaron el alta en la categoría correspondiente, podrán utilizar el mismo expediente para realizar esta petición, debiendo agregarle únicamente el formulario completo con los datos requeridos para la creación del usuario.

Tanto para Funcionarios, Organismos o Privados; en caso de requerir algún permiso de acceso especial (ambiente/nivel), el mismo puede ser solicitado al momento del alta ya sea en el correo electrónico o en el formulario según corresponda.

#### 4) Notificación del Usuario Creado:

Una vez iniciado el expediente detallado en el punto anterior, el mismo pasará por las siguientes oficinas:

- Mesa de Entrada lo elevará a la Dirección Nacional quién realizará los controles pertinentes a fin de aprobar o no dicha solicitud.
- En caso de aprobación, Dirección Nacional enviará dicho expediente al Área TI para la creación del usuario.
- Cuando el mismo se encuentre creado, el Área TI pasará el expediente a la Mesa de Entrada donde fue creado para que se notifique al solicitante. En dicha notificación se indicará el usuario creado. Para tener acceso a la contraseña se deberá seguir el procedimiento detallado en el punto 4)a).

#### 5) Para obtener una nueva contraseña:

a) **En caso que sea la primera contraseña solicitada:** Deberá enviar un mail al Área TI desde el correo electrónico registrado para el usuario indicando la siguiente información:

- i. Número de usuario asignado.
- ii. Número de expediente por el que se gestionó la solicitud.

El Área TI realizará los controles pertinentes y en caso que los mismos sean exitosos, se le enviará un mail a la casilla de correo electrónico registrada para el usuario, indicando los pasos que debe realizar para obtener la clave. Se le pedirá que registre una frase clave para que pueda gestionar de forma automática un resteo de contraseña en el futuro.

b) **En caso que no sea la primera contraseña solicitada:**

- a) Se deberá acceder a la aplicación "*Solicitud nueva contraseña*" que se encuentra bajo el menú "*Información al Usuario -> Lucía*".
- b) Allí se le pedirá que ingrese el usuario y su frase clave.
- c) Si los datos son correctos, se le enviará un mail con la nueva contraseña a la casilla de correo registrada para el usuario.

Como procedimiento alternativo en caso de no recordar la frase clave se podrá iniciar la solicitud de reseteo de contraseña enviando un mail al Área TI desde la casilla de correo electrónico registrada para el usuario. El Área TI realizará los controles pertinentes y en caso que los mismos sean exitosos, se le enviará un mail con la nueva contraseña. Tener en cuenta que en caso de optar por este procedimiento alternativo, su solicitud se agregará a la lista de tareas, esperando responderle en el menor tiempo posible, pero que seguramente será mayor al insumido si utiliza la aplicación detallada en el punto b) donde podrá obtener la contraseña en el momento.

- 6) **Vigencia de la contraseña:** Cada nueva contraseña para usuarios tipo I tendrá una vigencia de 180 días. Pasado ese plazo deberá necesariamente cambiarla para acceder al Sistema. Esto lo puede realizar ingresando a la pantalla de cambio de contraseña que se encuentra en la Página Web de DNA bajo el menú "*Información al Usuario-> Lucía*". Días previos al vencimiento de dicha contraseña le llegará una notificación por mail de que debe cambiarla.
- 7) **Para desbloquear un usuario:** Ante varios intentos fallidos de acceso al sistema, el usuario se bloqueará. Para desbloquearlo deberá enviar un mail al Área TI desde la casilla de correo asociada al usuario.
- 8) **Para rehabilitar un usuario:** Ante la no utilización del usuario por más de 180 días, el mismo se deshabilitará. Para rehabilitarlo deberá enviar un mail al Área TI desde la casilla de correo asociada al usuario.
- 9) **Para modificar los datos asociados a un usuario:**
  - a) **Para modificar la frase clave:** Deberá acceder a la aplicación *Solicitud Nueva Contraseña o Cargar Frase Clave*, disponible a través de la Página Web de DNA bajo el menú "*Información al Usuario-> Lucía*". Allí se le pedirá que ingrese su contraseña, en caso de no recordarla deberá proceder de acuerdo al procedimiento alternativo pautado en el punto 4)b).
  - b) **Para modificar el correo electrónico asociado al usuario:** Si tiene acceso al correo electrónico registrado para el usuario, podrá enviar dicha solicitud al Área de TI utilizando ese mail.

Si no tiene acceso al correo electrónico registrado para el usuario y no está contemplado en alguna de las excepciones previstas en el punto 1)e), deberá iniciar un expediente en la Mesa de Entrada de la Aduana más próxima, presentando la siguiente documentación:

Nota en hoja membretada de la empresa indicando:

- Ser el titular del usuario ante la DNA.
- Número de expediente con el que se solicitó el Alta del Usuario.
- Motivo por el que solicita el cambio de correo electrónico y el nuevo mail que se debe asignar.

Se deberá presentar además certificado notarial que avale que el titular del usuario trabaja en dicha Empresa.

Mesa de Entrada enviará el expediente al Área de TI a fin de la misma realice los controles pertinentes para conceder o no el cambio de correo electrónico.

En caso de que los controles sean exitosos se le confirmará a la nueva dirección de correo electrónico que el cambio se ha realizado.

- c) **Para modificar otros datos distintos de la frase clave o mail:** Se deberá completar el formulario que se encuentra en la Página Web de la DNA en el menú "*Información al Usuario -> Lucía*", bajo el título "*Formulario Solicitud Modificar Datos Usuario*

*Web para acceso a Sistema Lucía*". Deberá firmarlo el titular del usuario Web y enviar vía mail la imagen escaneada del mismo.

Dicho correo electrónico deberá enviarse al Área TI desde la casilla de correo asociada al usuario. Se le notificará por correo electrónico cuando los cambios se hayan realizado.

Solo se podrán modificar los campos que habilite este formulario. No se podrá cambiar por ejemplo el titular del usuario, en caso de que la persona no requiera más el usuario se deberá solicitar la baja del mismo de acuerdo a lo especificado en el punto 10.

**10) Para solicitar un ambiente y nivel específico de acceso:** En caso de que para trabajar con alguna pantalla del sistema requiera de algún ambiente y nivel específico que no fuera solicitado en el formulario de Alta deberá proceder como se detalla continuación:

**Funcionarios de otros Organismos del Estado:** Mediante correo electrónico al Área TI indicando los motivos por los que requiere ese nivel de acceso (la solicitud podrá provenir del mail del propio usuario o de alguno de los funcionarios habilitados por ese Organismo). La solicitud será analizada por el Área TI, la cual en caso de ser necesario consultará a otras oficinas y si finalmente se concluye que corresponde otorgar ese nivel de acceso, se le asignará al usuario el ambiente/nivel requerido.

**Usuarios privados:** Deberá iniciar un expediente en la Mesa de Entrada de la Administración de Aduana más próxima. Para esto deberá presentar una nota (en hoja membretada de la Empresa), dirigida a la Dirección Nacional de Aduanas, indicando el usuario, los ambientes y niveles requeridos (los mismos le son indicados cuando intenta acceder a la pantalla que necesita) y los motivos por los que solicita dicho acceso. Mesa de Entrada elevará el expediente a Dirección Nacional, quién en caso de aprobar la solicitud, lo enviará al Área Tecnologías de la Información para la asignación de los permisos al usuario.

**11) Para solicitar la baja de un usuario:** La baja de un usuario podrá gestionarse por las siguientes vías:

- Mediante correo electrónico al Área TI, desde la casilla de correo asociada al usuario.
- En el caso de los Organismos del Estado, cualquier funcionario designado por dicho Organismo para realizar alta de usuarios, podrá solicitar además la baja de cualquiera de los usuarios registrados para ese Organismo.
- Para las empresas privadas, mediante nota firmada por un jerarca de la Empresa, indicando el/los usuarios a dar de baja. Dicha nota podrá ser enviada por correo electrónico al Área TI. En este caso el Área TI se comunicará con el solicitante para verificar lo pedido.

Es responsabilidad de los Organismos y de las Empresas, solicitar la baja de un usuario cuando dicho titular ya no lo utilice por los motivos que sean, traslado, retiro, fallecimiento, etc.

Una vez transcurridos 36 meses continuos sin que el usuario registre accesos en el sistema, el Área TI procederá a la baja automática del mismo.

**12) Ante el robo de la contraseña del correo electrónico:** Ante el robo de la contraseña del correo electrónico registrado para el usuario, el mismo deberá comunicarse inmediatamente vía telefónica al Área de TI (Tel. 2915-00-07 int. 331, 504, 517), a fin de notificar esta situación, para que no se permita que se realice ninguna gestión ante la DNA desde esa casilla de mail.

**13) Procedimientos de Contingencia:** Únicamente ante la imposibilidad de utilizar la aplicación de envío seguro de contraseñas por correo electrónico se permitirá el envío de las contraseñas mediante correo electrónico en texto plano.

Ante la indisponibilidad de la aplicación de envío seguro de contraseñas y del correo electrónico, la contraseña podrá ser retirada de forma presencial en las oficinas del Área TI (presentando documento de identidad). Los autorizados a retirar la contraseña son el titular del usuario y la persona autorizada (si completó este dato en el formulario de alta).