



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	04-09-2015	Cambio en el código generador del documento.
2	27-03-2017	Cambio en el mapa de procesos de la Entidad.
3	26-07-2019	Mejora continua.
4	19-11-2019	Servicios unificados (1. Creación, modificación/actualización y retiro de usuarios; y 2. Solicitudes de acceso a carpetas compartidas y acceso especial a internet).
5	22-07-2020	Cambio en la manera de gestionar la creación, modificación y retiro de usuarios.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Equipo Profesional Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Henry Díaz Dussán Director de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC Germán Uriel Rojas Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la gestión de creación, modificación y retiro de las cuentas de usuario a los Sistemas de Información, carpetas compartidas en servidores y accesos especiales a internet.

2. ALCANCE

Aplica para la creación, modificación y retiro de usuarios contratistas y funcionarios(as) de la Entidad que acceden a los Sistemas de Información, correo institucional, dominio (red) y en general todas las aplicaciones de la Entidad. Así mismo el acceso a carpetas compartidas y permisos especiales a internet y soportan todos los procesos.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):** Es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, etc.
- **Bitácora:** Es un archivo en el cual se lleva un registro bien sea diario, semanal o mensual de la tarea que se realiza a los equipos.
- **Clave de autenticación o contraseña:** Clave criptográfica utilizada para la autenticación de usuario que se usa para acceder a los recursos informáticos.
- **Carpeta:** Una carpeta (también conocida como directorio) es un elemento de informática que puede contener archivos.
- **Catálogo de servicios de TI:** Es un documento estructurado que contiene los servicios que están en producción y se prestan actualmente a los usuarios, de marea organizada, coherente y acorde con las necesidades de la Entidad, Un Catálogo de Servicios de T.I permite, estructurar, definir resultados, medir el alcance, posicionar, optimizar y crear nuevos servicios de cara a la satisfacción de las necesidades del cliente.
- **Firewall:** (Cortafuegos) Parte de un sistema diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
- **Información:** Es un conjunto de datos organizados y con un significado.
- **Internet:** Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras interconectadas a través del protocolo TCP/IP.
- **Intranet:** Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología internet para compartir dentro de una organización, parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.
- **OneDrive:** Es un servicio online de la herramienta colaborativa Office 365 de Microsoft, que permite almacenar archivos en línea (almacenamiento en nube) para que el usuario pueda acceder a estos desde cualquier dispositivo conectado a internet. Los archivos contenidos en OneDrive pueden permanecer privados o ser compartidos con contactos o ser públicos
- **Permisos:** Los permisos suelen estar asociados al poder que se otorga a los usuarios y grupos de usuarios sobre los archivos, carpetas, directorios, etc., permitiendo o no ver o cambiar el contenido
- **Servidor de archivos:** Un servidor de archivos se encarga del almacenamiento y administración central de archivos de datos a los que acceden los diferentes clientes a través de una red.
- **SINPROC:** Sistema integrado de procesos.
- **Sistema informático:** Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

 <p>Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p>GESTIÓN DE USUARIOS</p>	Código: 03-PT-01	
		Versión: 5	Página: 3 de 12
		Vigente desde: 22/07/2020	

- **Usuario:** Es el identificador para utilizar los servicios y/o aplicaciones de una red de telecomunicaciones. En el contexto de los servicios de telecomunicación: es un ser humano que utiliza un servicio. En un contexto técnico: es un ser humano, una entidad o un proceso.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Este procedimiento aplica para la creación, actualización (roles y datos personales) e inactivación de usuarios que acceden a las aplicaciones y sistemas de información de la entidad tales como: red, correo institucional, SINPROC, SICAPITAL Y DIGITURNO. Así mismo solicitudes de acceso a carpetas compartidas y acceso especial a internet.

4.2 Todas las solicitudes de creación, actualización (roles y datos personales) e inactivación de usuarios deben ser diligenciadas con el usuario del responsable de la dependencia a través del sistema de información SINPROC.

4.3 Todas las cuentas de usuario se crean o modifican de acuerdo con lo establecido en el **Manual Políticas de Seguridad de la Información 03-MN-01**, numeral 7.5.2 “Gestión de acceso a usuarios” y 7.5.4 “Control de Acceso a Sistemas y Aplicaciones”.

4.4. Todas las solicitudes de acceso a carpetas compartidas deben ser diligenciadas en el “**formato 03-FR-02 Solicitud a carpetas compartidas**” y debe ser solicitado por el responsable de la dependencia o supervisor(a) del contrato a través del aplicativo mesa de ayuda.

4.5. Todas las solicitudes de accesos especiales a Internet deben ser diligenciadas en el “**formato 03-FR-14 solicitud acceso especial a internet**” y debe ser solicitado por el responsable de la dependencia o supervisor(a) del contrato a través del aplicativo mesa de ayuda.

4.6. Los usuarios serán clasificados para el acceso a Internet en los siguientes grupos: Directivo(a), asesor(a), coordinador(a), tecnología (soporte), tecnología (general), comunicaciones (medios), comunicaciones (redes sociales), ordinario o default (operación) e invitados (restringidos).

4.7 La mesa de ayuda permite a los usuarios evaluar los servicios prestados vía e-mail, mediante una encuesta de calidad del servicio que le llega al usuario una vez cierre el caso, con el fin de conocer el grado de satisfacción frente a los servicios de TI.

4.8 Es responsabilidad del usuario realizar seguimiento de sus casos registrados, a través del Sistema de Información SINPROC.

4.9 Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los servicios de creación, modificación y retiro de usuarios, acceso a carpetas compartidas y permisos especiales a Internet están definidos en el catálogo de servicios de TI.

4.10 Todas las solicitudes deben ser asignadas a los(las) funcionarios(as) de cada uno de los grupos definidos (Sistemas de información / Infraestructura) al interior de DTIC, según el tipo de solicitud.

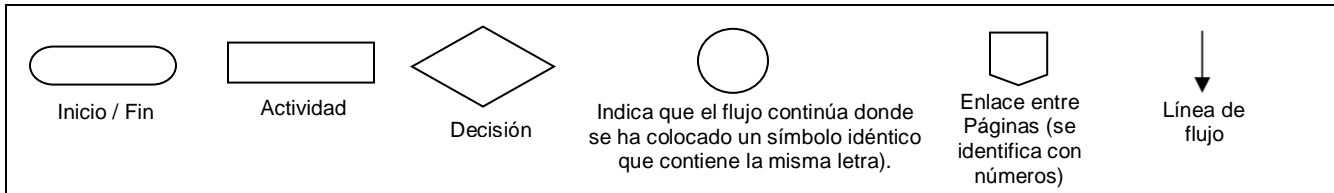
4.11 Para los traslados de funcionarios(as) el responsable de la dependencia debe solicitar la inactivación del usuario y el nuevo responsable debe solicitar el registro del (de la) funcionario(a) trasladado(a) en la nueva dependencia.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



5. DESARROLLO

5.1 Solicitud de creación, modificación y retiro de usuarios - Solicitar o revocar permisos a aplicaciones.



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
INICIO	INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1. Iniciar solicitud	1. Ingresar al aplicativo mesa de ayuda por Intranet, componente gestión de usuarios, opción: Creación, modificación y retiro de usuarios.	Responsable de la Dependencia	
2. Registrar solicitud	2. Registrar la solicitud en el sistema SINPROC (Módulo gestión de usuarios).	Responsable de la Dependencia	Registro en SINPROC
3. Seleccionar opción	3. Seleccionar la opción deseada: A: Registrar / Activar usuario B: Inactivar usuario C: Solicitar o revocar permisos a aplicaciones.	Responsable de la Dependencia	Registro en SINPROC
4. Registrar datos de la solicitud	4. Diligenciar los datos solicitados según la opción seleccionada. A - Registrar / Activar usuario: Continúe a la actividad # 5 B - Inactivar usuario: Remítase a la actividad # 6 C - Solicitar o revocar permisos: Remítase a la actividad # 19	Responsable de la Dependencia	Registro en SINPROC

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>Diagrama de flujo para la actividad 5. Comienza con un símbolo de inicio (1) que apunta a un cuadro de decisión: "5. ¿El usuario es nuevo?". Si la respuesta es "SI", el flujo va al círculo de salida D. Si la respuesta es "NO", el flujo va al cuadro de actividad 6.</p>	<p>5. El sistema verifica la preexistencia del usuario: ¿El usuario es nuevo?</p> <p>SI: Remítase a la actividad # 7 NO: Continúe a la actividad # 6</p>	Administrador(a) de SINPROC	
<p>Diagrama de flujo para la actividad 6. Comienza con un símbolo de inicio (B) que apunta a un cuadro de decisión: "6. ¿Tiene casos pendientes?". Si la respuesta es "SI", el flujo va al círculo de salida E. Si la respuesta es "NO", el flujo va al cuadro de actividad 7.</p>	<p>6. El sistema valida que el (la) funcionario(a) no tenga casos pendientes en SINPROC para poder continuar con la solicitud: ¿Tiene casos pendientes?</p> <p>SI: Remítase a la actividad # 14 NO: Continúe a la actividad # 7</p>	Administrador(a) de SINPROC	
<p>Diagrama de flujo para la actividad 7. Comienza con un cuadro de actividad: "7. Completar datos de la solicitud". Desde aquí, hay dos salidas: "Registrar / Activar usuario" que apunta al círculo de salida F, e "Inactivar usuario" que apunta al círculo de salida D.</p>	<p>7. Ingresar los datos solicitados según la opción seleccionada:</p> <p>A - Registrar / Activar usuario: Correo personal, celular y aplicaciones requeridas. Continúe a la actividad # 8</p> <p>B - Inactivar usuario: Detalle del retiro. Remítase a la actividad # 19</p>	Responsable de la Dependencia	Registro en SINPROC
<p>Diagrama de flujo para la actividad 8. Comienza con un cuadro de actividad: "8. Notificar al usuario". El flujo continúa hacia el cuadro de actividad 9.</p>	<p>8. Enviar correo electrónico al correo personal del (de la) funcionario(a) nuevo(a) solicitando la validación de su número de identificación.</p>	Administrador(a) de SINPROC	Registro en SINPROC
<p>Diagrama de flujo para la actividad 9. Comienza con un símbolo de inicio (G) que apunta a un cuadro de decisión: "9. ¿Número identificación incorrecto?". Si la respuesta es "SI", el flujo va al círculo de salida G. Si la respuesta es "NO", el flujo va al símbolo de fin (2).</p>	<p>9. El(La) funcionario(a) valida su número de identificación ¿Número de identificación incorrecto?</p> <p>SI: Remítase a la actividad #14 NO: Continúe a la actividad # 10</p>	Funcionario(a) - Usuario(a)	



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	10. El (La) funcionario(a) debe registrar la información solicitada, aceptar las políticas de seguridad de la información y autorizar el tratamiento de datos personales.	Funcionario(a)	Registro en SINPROC
	11. Se genera el caso en la Dirección de TIC para la creación de las credenciales solicitadas. (Por defecto se genera la solicitud para creación de usuario de red y correo electrónico institucional).	Administrador(a) de SINPROC	Registro en SINPROC
	12. ¿La solicitud cumple con los requisitos? SI: Remítase a la actividad # 15 NO: Continúe con la actividad # 13.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	
	13. Registrar en SINPROC las razones por las cuales fue rechazada la solicitud, dándola por terminada.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Registro de la actuación en SINPROC.
	14. El sistema informa la causa de rechazo de la solicitud, con el fin de que sea corregida y se vuelva a realizar la solicitud. Regresar a la actividad # 1.	Funcionario(a)/ Responsable de la Dependencia	Consultar histórico de solicitudes en SINPROC
	15. El caso es asignado al (a) funcionario(a) de DTIC correspondiente, quien gestionará la solicitud.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Registro en SINPROC



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	16. Crear usuario de red y correo electrónico según perfil y tipo de vinculación laboral del (de la) funcionario(a).	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Creación usuario de red y correo
	17. Remite el(los) caso(s) al (los) responsable(s) para creación de usuario en los aplicativos solicitados.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Registro en SINPROC
	18. Crear usuario en los demás aplicativos registrados en la solicitud. Continúe con actividad # 21	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Creación usuario en los aplicativos o Sistemas de Información solicitados
	19. Se crea el caso en la Dirección de TIC y se remite al (a los) responsable(s) según lo solicitado.	Administrador(a) de SINPROC	Registro en SINPROC
	20. Activar/inactivar usuario en los aplicativos solicitados según perfil y tipo de vinculación laboral del (de la) funcionario(a).	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Activar o inactivar el usuario en los aplicativos solicitados
	21. Registrar la solución de Registrar / Activar / Inactivar usuario o revocar permisos a aplicaciones. de acuerdo con la solicitud. Archivar el caso en el SINPROC.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Registro en SINPROC/ Caso archivado



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD A[4] --> B[22. Notificar al (a la) usuario(a)] B --> C([FIN]) </pre>	<p>22. Enviar correo electrónico al(a) funcionario(a) y/o responsable de la dependencia según corresponda.</p>	<p>Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC</p>	<p>Correo electrónico institucional</p>
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5.2 Solicitudes de acceso a carpetas compartidas y acceso especial a internet:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD A([INICIO]) --> B[1. Registrar solicitud] B --> C[2. Asignar caso] C --> D{1} </pre>	INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
	<p>1. Registrar la solicitud correspondiente en el aplicativo mesa de ayuda por Intranet, opción crear/modificar adjuntando el formato debidamente diligenciado, si es para acceso a carpetas compartidas el formato "03-FR-02 y si es para el acceso especial a internet el formato 03-FR-14.</p>	<p>Responsable de la Dependencia</p>	<p>Asignación de Caso Formatos 03-FR-02 Solicitud acceso a carpetas compartidas 03-FR-14 Solicitud acceso especial a internet</p>
	<p>2. El aplicativo asigna de forma automática el caso al(a) funcionario(a) del grupo de infraestructura quien gestionará la solicitud.</p>	<p>Profesional Universitario/ Especializado DTIC</p>	<p>Caso en la mesa de ayuda Formatos 03-FR-02 Solicitud acceso a carpetas compartidas 03-FR-14 Solicitud acceso especial a internet</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	3. Revisar que la solicitud cumpla con los parámetros definidos y con la información de forma completa y clara.	Profesional Universitario/ Especializado DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	4. ¿La solicitud cumple con los requisitos establecidos? Si: Remítase a la actividad 7. NO: Continúe con actividad 5.	Profesional Universitario/ Especializado DTIC	
	5. Registrar la actuación en el aplicativo mesa de ayuda donde se especifique las razones por las cuales fue devuelta la solicitud y remitir el caso al solicitante para corregir.	Profesional Universitario/ Especializado DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	6. Corregir y/o completar la solicitud según las especificaciones descritas en la actuación registrada en el aplicativo.	Responsable de la Dependencia	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	7. ¿Es viable la solicitud? Si: Remítase a la actividad 9. NO: Continúe con actividad 8.	Profesional Universitario/ Especializado DTIC	



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>8. Registrar en el aplicativo mesa de ayuda la actuación justificando al usuario solicitante el rechazo de la solicitud y continúe con actividad # 10.</p>	<p>Profesional Especializado / Universitario/ DTIC</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>9. Realizar la gestión para crear el recurso y/o agregar o modificar los permisos de acceso a carpetas compartidas o crear y/o modificar los permisos de acceso especial a internet a los usuarios indicados en el formato.</p>	<p>Profesional Universitario/ Especializado DTIC</p>	<p>Registro en el Formato 03-FR-21 Bitácora Requerimientos Infraestructura Registro en el sistema firewall.</p>
	<p>10. Registrar la solución de acuerdo con la solicitud y cerrar el caso en el aplicativo mesa de ayuda.</p>	<p>Profesional Universitario/ Especializado DTIC</p>	<p>Caso finalizado</p>
	<p>11. La herramienta envía de forma automática una encuesta de calidad al correo institucional del usuario solicitante informando que la solicitud fue gestionada con fecha y hora de cierre, una breve descripción de la solución y el enlace de la encuesta de calidad del servicio para ser diligenciada de forma opcional.</p>	<p>Responsable de la Dependencia</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>12. ¿Se da cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio? SI: Remítase a la actividad # 15 NO: Continúe con actividad # 13.</p>	<p>Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC</p>	
	<p>13. Identificar las causas del incumplimiento de los ANS y registrar las actividades de mejora.</p>	<p>Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC</p>	<p>Formato 01-FR-25 Plan de mejoramiento</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	14. Implementar las acciones de mejora diligenciadas en el formato definido.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Formato 01-FR-25 Plan de mejoramiento
	15. Confirmar el cumplimiento de los ANS mediante los casos del aplicativo mesa de ayuda.	Profesional Universitario(a)/ Especializado(a) DTIC	Registro en el aplicativo mesa de ayuda
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Plan de mejoramiento	01-FR-25	Profesional Especializado / Universitario	Indefinido
2	Solicitud acceso a carpetas compartidas	03-FR-02	Profesional Especializado / Universitario/Auxiliar/Secretario	Indefinido
3	Solicitud acceso especial a Internet	03-FR-14	Profesional Especializado / Universitario/Auxiliar/Secretario	Indefinido
4	Bitácora requerimientos infraestructura	03-FR-18	Profesional Especializado / Universitario/Auxiliar/Secretario	Indefinido

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Resolución	438	2008	Personería de Bogotá	Todos

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	GESTIÓN DE USUARIOS	Código: 03-PT-01	
		Versión: 5	Página: 12 de 12
		Vigente desde: 22/07/2020	

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Norma ISO 9001	2015	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Norma ISO 27001	2013	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	Electrónica
Manual de Gobierno Digital	2010	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Electrónica

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.