
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 1 de 18

OBJETIVO	Realizar la administración de los usuarios en los aplicativos y servicios tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, previa solicitud de los Directores o Jefes de Oficina, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información y el uso de la plataforma tecnológica de la Entidad.
ALCANCE	
Inicia con el análisis y gestión de la solicitud de administración de usuarios, continua con el cierre del caso y finaliza con envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. • Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. • Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. • Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. • Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 18
			30/08/2019	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio. • AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación. • AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud. • APLICATIVO: Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información. • BLOQUEO CUENTA: Suspender temporalmente los accesos a un sistema de información, por novedades como: vacaciones, licencias, incapacidades del funcionario. • CLAVE O CONTRASEÑA: Todo usuario de los sistemas o servicio tecnológico debe contar con una clave o contraseña que lo identifique como usuario del sistema, con los derechos y privilegios preestablecidos con anterioridad. • CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios. • CREAR CUENTA: Asignar una identificación (usuario y una contraseña) para acceder a un sistema de información; por ejemplo, equipo, programas, entre otros. • DESACTIVAR CUENTA: Inhabilitación de cuenta. Aplica para casos como retiro definitivo, traslados, o fallecimiento de un funcionario. • DESBLOQUEO CUENTA: Liberar los servicios de acceso a un sistema de información o equipo. • DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución. • ESCALAR: Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo a la complejidad, previa documentación del mismo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:


Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 3 de 18


- **ESPECIALISTA:** Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo con la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios.
- **HARDWARE:** Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología.
- **INCIDENTE:** Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas pueden ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.
- **INTRANET:** Es la Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.
- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PERFIL:** Asignación de acceso a las funcionalidades de las aplicaciones de acuerdo con el rol de trabajo del funcionario y el cual debe estar debidamente aprobado.
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **Recepción de Solicitud del Servicio:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.

	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 18
			30/08/2019	

- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia
- **VPN:** Virtual Private Network o Red Privada Virtual, en español, son un tipo de red en el que se crea una extensión de una red privada para su acceso desde Internet, es como la red local que tienes en casa o en la oficina pero sobre Internet.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.
- La mesa de servicio de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
 - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
 - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
 - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
 - Agente de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
 - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- Proceso de creación, activación/desactivación y eliminación de usuarios de Aplicaciones y Bases de Datos: Directorio Activo, Correo Electrónico, Inscripción a aplicativos de gestión u operación, Bloqueo, Desbloqueo, Cambio de claves, entre otros.
- El manejo de cuentas de usuarios y contraseñas, es de carácter personal e intransferible, por lo tanto, las operaciones que pongan en riesgo los intereses de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, serán de entera responsabilidad del usuario o funcionario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 5 de 18

- Los Secretarios, Directores o líderes de cada dependencia serán los encargados de autorizar la creación, modificación e inactivación de usuarios, mediante el formato de autorización de cuentas de usuario, siempre que ingresen o se retiren Funcionarios o personal contratista de la Entidad, al igual que cuando se requieran servicios temporales por parte de terceras personas. Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.
- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo con su análisis retroalimentar al agente y re-aperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.
- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizará la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Matriz de Indicadores

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Solicitud de Administración de Usuarios F-GT-285 Solicitud	Analizar Solicitud de Administración de Usuarios	Análisis del caso de solicitud de administración de usuarios teniendo en cuenta los posibles escenarios y los datos suministrados por el usuario, de esta manera se procede a	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud de administración de usuarios analizada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 6 de 18

	Administración de Usuarios		determinar cuál debe ser la adecuada gestión del caso.				
	Solicitud de administración de usuarios analizada	¿Solicitud Nuevo Funcionario/Retiro o solicitud específica?	Solicitud Nuevo Funcionario/Retiro: Continúa en actividad 8. Solicitud Específica: Continúa en Punto de decisión: ¿Tipo de solicitud?	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud Nuevo Funcionario Solicitud Retiro funcionario Solicitud Específica
	Solicitud Específica	¿Tipo de solicitud?	Bloqueo/Desbloqueo: Continúa en actividad 5. Solicitud adición servicio: Continúa en actividad 2.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Bloqueo/Desbloqueo Solicitud adición servicio
2.	Solicitud adición servicio	Analizar Solicitud de adición de servicio - usuario	Análisis del caso teniendo en cuenta la necesidad de adición de servicio y los datos suministrados por el usuario, de esta manera se procede a determinar si se la solicitud es	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud de servicio analizada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 7 de 18.

			procedente respecto a la justificación realizada.				
	Solicitud de servicio analizada	¿Solicitud Procedente?	No: Continúa en actividad 3. Sí: Continúa en actividad 8.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud Procedente Solicitud No Procedente
3.	Solicitud No Procedente Solicitud de Bloqueo/desbloqueo No viable	Responder al Usuario y Completar Caso	Responder al Usuario. Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
4.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 8 de 18

			para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento.				
5.	Bloqueo/Desbloqueo	Analizar Solicitud Bloqueo/desbloqueo	Analizar fundamento de la solicitud requerida por el usuario referente a bloqueo o desbloqueo de cuenta	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud de Bloqueo/desbloqueo analizada
	Solicitud de Bloqueo/desbloqueo analizada	¿Solicitud Viable?	No: Regresa a actividad 3. Si: Continúa en actividad 6.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud de Bloqueo/desbloqueo viable Solicitud de Bloqueo/desbloqueo No viable
6.	Solicitud de Bloqueo/desbloqueo viable	Bloquear o desbloquear usuario	Realizar gestión de bloqueo/desbloqueo del usuario; los casos más probables son por número de intentos de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Gestión bloqueo/desbloqueo ejecutada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 9 de 18

	Bloqueo/desbloqueo No correcto		contraseña errónea y bloqueo por salida a vacaciones.				
7.	Gestión bloqueo/desbloqueo ejecutada	Verificar Bloqueo/desbloqueo de usuario	Verificar gestión de bloqueo/desbloqueo ejecutada fue acertada y eficiente	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Verificación gestión bloqueo/desbloqueo ejecutada
	Verificación gestión bloqueo/desbloqueo ejecutada	¿Bloqueo/desbloqueo correcto?	No: Regresa a actividad 6. Si: Continúa en actividad 26.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Bloqueo/desbloqueo correcto Bloqueo/desbloqueo No correcto
8.	Solicitud Nuevo Funcionario Solicitud Retiro funcionario Solicitud Procedente	Analizar tickets asociados a generar	Determinar, de acuerdo a la solicitud de administración de usuarios enviada por el usuario, cuáles son los servicios que requiere sean gestionados desde la mesa de servicio para de esta manera posteriormente generar los casos asociados que se requieran en la herramienta de la Mesa de Servicio.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Necesidad de tickets asociados a generar



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:


Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 10 de 18

	Necesidad de tickets asociados a generar	Punto de decisión de tickets asociados a generar	<ul style="list-style-type: none">- Crear/eliminar usuario en directorio activo: Continúa en actividad 23.- Crear/eliminar cuenta de correo electrónico: Continúa en actividad 9.- Crear/eliminar usuarios en Aplicativos: Continúa en actividad 13.- Configuración VPN: Continúa en actividad 19.- Asignación de máquinas: Continúa en actividad 21.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		<p>Necesidad Crear/eliminar usuario en directorio activo</p> <p>Necesidad Crear/eliminar cuenta de correo electrónico</p> <p>Necesidad Crear/eliminar usuarios en Aplicativos</p> <p>Necesidad Configuración VPN</p> <p>Necesidad Asignación de máquinas</p>
9.	Necesidad Crear/eliminar cuenta de	Generar caso asociado a Nivel 2 Mesa de Servicio	Generar en la herramienta de mesa de servicio un caso asociado a la solicitud principal, dirigido al ingeniero de office	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ticket asociado Crear/eliminar cuenta de correo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 11 de 18

	correo electrónico		365 para la gestión de la creación/eliminación cuenta de correo electrónico. Se adjunta la solicitud de administración de usuarios remitida por el usuario.				electrónico a nivel 2 mesa de servicio
10.	Ticket asociado Crear/eliminar cuenta de correo electrónico a nivel 2 mesa de servicio	Crear/eliminar cuenta de correo electrónico	Crear la cuenta de correo electrónico en la herramienta dispuesta para tal fin, teniendo en cuenta el nombre y apellido del solicitante para asociarlo al usuario así: nombre.apellido@scj.gov.co	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 2		Cuenta de correo electrónico creada
11.	Cuenta de correo electrónico creada	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 2		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
12.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 2		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 12 de 18

	herramienta de mesa de servicio		llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento				Fin del procedimiento
13	Necesidad Crear/eliminar usuarios en Aplicativos	Generar caso asociado a Nivel 2 Sistemas de Información	Generar en la herramienta de mesa de servicio un caso asociado a la solicitud principal, dirigido al nivel 2 de Sistemas de información para la gestión de la creación/eliminación de usuarios en aplicativos. Se adjunta la solicitud de administración de usuarios remitida por el usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ticket asociado Crear/eliminar usuarios en Aplicativos a nivel 2 de sistemas de información
14.	Ticket asociado Crear/eliminar	Analizar permisos para aplicativos	De acuerdo a los aplicativos solicitados para creación o eliminación de cuentas, se	Dirección de Tecnologías y	Profesional - Especialista Sistemas de		Permisos requeridos para cada aplicativo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 13 de 18

	usuarios en Aplicativos a nivel 2 de sistemas de información		procede a la revisión del perfil de usuario en cada herramienta respecto al rol que cumple en la Entidad y el nivel de acceso que requiere.	Sistemas de la Información	Información Nivel 2		
15.	Permisos requeridos para cada aplicativo Creación/eliminación errónea de cuentas	Crear/eliminar cuentas de aplicativos	Crear cuentas de usuario en cada uno de los aplicativos solicitado de acuerdo con los permisos definidos según el rol a cumplir dentro de la entidad	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Especialista Sistemas de Información Nivel 2		Cuentas creadas/eliminadas en aplicativos
16.	Cuentas creadas/eliminadas en aplicativos	Verificar Cuentas creadas	Verificar la creación o eliminación exitosa de las cuentas creadas o eliminadas de los aplicativos solicitados.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Especialista Sistemas de Información Nivel 2		Creación/eliminación de cuentas verificada
	Creación/eliminación de cuentas verificada	¿Verificación exitosa?	Si: Continúa en actividad 17. No: Regresa a actividad 15.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Especialista Sistemas de Información Nivel 2	Verificación de la eficacia en la creación de cuentas de aplicativos	Creación/eliminación exitosa de cuentas Creación/eliminación errónea de cuentas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 14 de 18

17.	Creación/eliminación exitosa de cuentas	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Especialista Sistemas de Información Nivel 2	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
18.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Especialista Sistemas de Información Nivel 2	Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del procedimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:

Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 15 de 18

19.	Necesidad Configuración VPN	Generar caso asociado a nivel 3 Seguridad de la Información	Generar en la herramienta de mesa de servicio un caso asociado a la solicitud principal, dirigida al nivel 3 de Seguridad de la Información para la configuración de VPN. Se adjunta la solicitud de administración de usuarios remitida por el usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ticket asociado a Configuración VPN en Aplicativos a nivel 3 Seguridad de la Información
20.	Ticket asociado a Configuración VPN en Aplicativos a nivel 3 Seguridad de la Información	Gestión de VPN	Ejecución del procedimiento "Gestión de VPN" que tiene por objetivo gestionar las solicitudes de VPN de acuerdo a la pertinencia del rol del usuario solicitante	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Gestión de acceso a plataformas - VPN Fin del procedimiento.
21.	Necesidad Asignación de máquinas	Generar caso asociado a Agente de Inventarios	Generar en la herramienta de mesa de servicio un caso asociado a la solicitud principal, dirigida al Agente de Inventarios para la asignación de máquinas. Se adjunta la solicitud de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ticket asociado a asignación de máquinas en Aplicativos a agente de inventarios



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 8

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/8/2019

Documento:


Administración de Usuarios

Fecha de Vigencia:


30/08/2019

Página 16 de 18

			administración de usuarios remitida por el usuario.				
22.	Ticket asociado a asignación de máquinas en Aplicativos a agente de inventarios	Cambio y/o Alistamiento de Equipos	Ejecución del procedimiento "Cambio y/o Alistamiento de Equipos" que tiene por objetivo Atender las solicitudes de cambio y/o alistamiento de equipos de tecnología de acuerdo a la pertinencia y disponibilidad de equipos.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Cambio y/o Alistamiento de Equipos Fin del procedimiento.
23.	Necesidad Crear/eliminar usuario en directorio activo	Crear usuario en directorio activo	Crear el usuario en el directorio activo de tal manera que se pueda asociar a los diferentes servicios de la SCJ.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Usuario creado en directorio activo
24.	Usuario creado en directorio activo	Verificar Usuario en Directorio Activo	Verificar la creación exitosa de la cuenta creada en el directorio activo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1.		Verificación usuario en directorio activo
	Verificación usuario en directorio activo	¿Usuario creado correctamente ?	Si: Continúa en actividad 25. No: Regresa a actividad 23.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Verificación de la eficacia en la creación del usuario en directorio activo	Usuario creado correctamente en directorio activo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 17 de 18

25.	Usuario creado correctamente en directorio activo	Archivar documento de solicitud	Archivar documento de solicitud de administración de usuarios en la carpeta destinada para tal fin en caso de que se requiera la consulta en casos futuros.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud de Administración de Usuarios archivada
26.	Bloqueo/desbloqueo correcto Solicitud de Administración de Usuarios archivada	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
27.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del procedimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 8
	Documento:	Administración de Usuarios	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/8/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 18 de 18
			30/08/2019	

			de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento				
--	--	--	---	--	--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/08/2019	Documento Original.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Martha Yanira Rincón Galvis Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Profesional Universitario Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías de Información
FIRMA			