

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 25/01/2018	Página 1 de 4

1. OBJETIVO	
Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los sistemas de comunicación electrónica para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de comunicación electrónicos que apoyan los procesos de las diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal.	
2. ALCANCE	
Inicia con la verificación del servicio seguido de la programación y asignación de actividades de administración de correo electrónico, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de correo electrónico de las diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos y su respectiva documentación.	
3. DEFINICIONES	
TICS	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) , son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).
TI	Tecnologías de la Información (TI) , hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.
CTEI	Acrónimo de Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación.
PETI	Plan Estratégico de Tecnología Información, el cual optimiza los recursos informáticos, disponiendo de una visión a mediano y largo plazo respecto al uso de la tecnología informática como elemento básico para apoyar las estrategias de la organización y oriente en aspectos de sistemas de información y tecnología con los cuales se pueda lograr las metas y objetivos institucionales.
HW	Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
SW	Software, es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.
G SUITE	Es una suite poderosa de herramientas online - 100% web - para mensajería y colaboración que satisfacen las necesidades fundamentales de la empresa, incrementan la productividad y reduce costos, todas estas herramientas están hospedadas en la infraestructura de alta seguridad y disponibilidad de Google, no se requiere hardware o software y solo requiere una administración mínima,
GEL (Gobierno en Línea)	Es una estrategia definida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C). Esta estrategia pretende contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado Colombiano a través de la construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor



de la utilización de las TIC.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

Decreto 2693 2012

NTC-GP:1000-2004 Sistema de gestión Pública de la calidad.

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

DIRECTOR DE TICS –CTEI

6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

Formato de Creación de Usuarios

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	Asignar y programar actividades de Administración de Usuarios. NOTA: Las actividades que se pueden desarrollar en administración son: disponibilidad de usuarios, uso de cada cuenta de usuarios, entre otras que están relacionadas con el tipo de usuario que se requiera.	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI	
2	Verificar la disponibilidad del Servicio. La actividad es desarrollada por la entidad ? SI: pase a la actividad No 6 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI	
3	Verificar la contratación del servicio? SI : pase a la actividad No 6 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI	
4	Realizar el proceso de contratación de acuerdo a las necesidades del servicio	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Creación de Usuarios
5	Servicio OK? SI: continúe en la siguiente actividad NO: pase a la actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
6	Recibir la solicitud de creación, modificación o retiro de cuenta de usuario	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	Formato de Creación de Usuarios
7	¿La solicitud es para creación de cuentas de usuario? Si: continúe en la siguiente actividad No: pase a la actividad No 5	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
8	Realizar creación de cuenta de usuario	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
9	¿La solicitud es para modificación de cuenta de usuario? Si: continúe en la siguiente actividad No: pase a la actividad No 7	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Creación de Usuarios
10	Realizar la modificación de la cuenta de	Dirección	Director	



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

GESTIÓN DE TICS

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

VERSIÓN: 01

FECHA: 25/01/2018

Página 3 de 4

	usuario	TICS- CTEI	TICS – CTEI	
11	¿La solicitud es para desactivar o eliminar la cuenta? Si: continúe en la siguiente actividad No: pase a la actividad No 7	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
12	Realizar la desactivación o eliminación de la cuenta	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
13	Informar al solicitante y/o al usuario que el servicio se realizó correctamente	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
14	Verificar el servicio de usuario	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
15	Usuario activo? SI: pase a la actividad No. 28 No: continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
16	Realizar pruebas de activación y configuración.	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
17	Prueba OK ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 28	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
18	Fallos en la operación, se inicia un proceso de revisión de fallas y recuperación de servicios	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
19	Se restablece el Servicio? SI: pase a la actividad No. 28 NO: continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
20	En caso de encontrar fallos en la operación del servicio y no se pueda solucionar el fallo, se inicia un proceso de recuperación de desastres.	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
21	Problema es de hardware ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 23	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
22	Administración de Hardware	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
23	Problema es de Software ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 25	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
24	Administración de Software	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	
25	Administración de Comunicaciones	Dirección TICS- CTEI	Director TICS – CTEI	
26	Verifica y Coordina con el equipo de Tecnología la solución proporcionada para las fallas experimentadas y los	Dirección TICS- CTEI	Profesional Universitario	

	procedimientos para las pruebas y solución del problema.			
27	Reporta por medio de correo electrónico a la mesa de ayuda o coordinación del área; la solución dada y las recomendaciones a seguir.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
28	Servicio con funcionamiento óptimo	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
29	Archivo Magnético de los Formatos de solicitud de creación, modificación o actualización de usuarios	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
02/10/2017	01	Se crea el documento
25/01/2018	02	Se actualiza el documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Nombre: Sayra Paola Nova Murcia	Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Luis Francisco Cuervo Ulloa
Cargo: Contratista Dirección TICS-CTEI- Prof. Especializado en GEL	Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Secretaria de Planeación