

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE GESTIÓN TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO		
	CÓDIGO: TIC-PR002	VERSIÓN: 03	FECHA:03/02/2022
			Página 1 de 5

1. OBJETIVO	
Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con el acceso a los sistemas de comunicación interna mediante correo electrónico, Equipos PC, Carpetas Compartidas y página web de la Alcaldía, para facilitar la comunicación interna de manera oportuna y permanente, con el fin de llevar a cabo los diferentes procesos y trámites de las dependencias de la Administración Municipal.	
2. ALCANCE	
Inicia con la identificación de las necesidades de creación o modificación de usuarios para acceder a los diferentes sistemas y medios de comunicación de la Alcaldía; realizando actividades de administración de usuarios, mediante consolas de administración de cuentas de usuario y CMS (Content Management System) de la página web, que permitan responder ante los requerimientos de comunicación electrónica de la diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la creación de cuentas de usuario y su respectiva documentación.	
3. DOCUMENTO REFERENCIA	
Norma ISO:9001 versión 2015	
Decreto 2693 2012	
NTC-GP:1000-2004	
Ley 1341 de 2009	
ISO/IEC 20000	
Decreto 1078 de 2015	
4. 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.
HW	Hardware (HW) , 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 (SW) , 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.
CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CORREO	Es donde el o los administradores de las cuentas pueden gestionar la información de la cuenta de correo, a los usuarios, contraseña, unidades organizativas y el contenido habilitado. Algunas de las cosas que los administradores de la cuenta pueden hacer en la consola de administración: <ul style="list-style-type: none"> - Consultar el resumen de la cuenta. - Añade y administra usuarios. - Restablecer contraseña.

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO DE GESTIÓN TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO		
	CÓDIGO: TIC-PR002	VERSIÓN: 03	FECHA:03/02/2022
			Página 2 de 5

	<p>- Consultar y gestionar espacios, libretas, notas, etiquetas y la papelería</p> <p>Consultar y gestionar la facturación, la seguridad y las integraciones.</p>
SISTEMA DE INFORMACIÓN	Es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común. Los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.
CMS (Sistema de Administración de Contenidos)	CMS son las siglas de Content Management System, o lo que viene a ser un sistema de gestión de contenidos para páginas web. Un CMS es un software desarrollado para que cualquier usuario pueda administrar y gestionar contenidos de una web con facilidad y sin conocimientos de programación Web.
SERVIDOR DE DOMINIO (ACTIVE DIRECTORY)	Es un servicio extensible y escalable que permite administrar eficientemente los recursos de red y ayuda a monitorear y localizar estos servicios. Mediante la distribución de unidades organizativas, se pueden organizar los recursos.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Director TICS – CTEI

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control y/o Registro
		Área	Cargo	
1	<p>Identificación de necesidades de creación o modificación de usuarios</p> <p>De acuerdo con las solicitudes emanadas por los secretarios y /o directores de Dependencias se define el tipo de usuario requerido y la asignación de la creación o modificación; definidas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuentas de correo Institucional ● Usuario de dominio para acceso al PC ● Usuario Carpeta Compartida NAS ● Usuario página WEB <p>NOTA: Estas solicitudes son registradas en Mesa de Ayuda de Soporte Técnico.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico
2	<p>Definir el tipo de cuenta de usuario a administrar.</p> <p>De acuerdo con el Tipo de cuenta de Usuario se pueden realizar las diferentes actividades de administración de Cuentas.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO DE GESTIÓN TICS

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

CÓDIGO: TIC-PR002

VERSIÓN: 03

FECHA:03/02/2022

Página 3 de 5

	<p>NOTA: Las actividades que se pueden desarrollar en administración de usuarios son: Creación, habilitación, suspensión, deshabilitación, eliminación, modificación o actualización de una cuenta de usuario y de restablecimiento de contraseña.</p>			
3	<p>¿La solicitud es para creación de cuentas de usuario?</p> <p>Creación y administración de nuevos usuarios.</p> <p>Si: Dentro del editor de la página web se ingresa a usuario, seguido de añadir nuevo, el cual solicita un correo electrónico y nombre se usuario, se selecciona el perfil (Editor, colaborador, administrador, suscriptor.</p> <p>Posterior a esto al usuario se le envía un correo electrónico de confirmación en donde se crea su contraseña.</p> <p>No: pase a la actividad No 4</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	TIC-FM002 - Formato Administración de Cuentas de Usuarios
4	<p>¿La solicitud es para modificación de datos cuenta de usuario?</p> <p>Si: Ingresar a la Consola de Administración, con usuario Administrador, modificar los datos del usuario; notificar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la creación del usuario y diligenciar el formato.</p> <p>No: pase a la siguiente actividad</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	TIC-FM002 - Formato Administración de Cuentas de Usuarios
5	<p>¿La solicitud es para deshabilitar, suspender o eliminar la cuenta?</p> <p>Si: Ingresar a la Consola de Administración, con usuario Administrador, deshabilitar o suspender, eliminar la cuenta; notificar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solución dada y registrar en formato.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	TIC-FM002 - Formato Administración de Cuentas de Usuarios



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO DE GESTIÓN TICS

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

CÓDIGO: TIC-PR002

VERSIÓN: 03

FECHA:03/02/2022

Página 4 de 5

	No: pase a la siguiente actividad			
6	<p>¿La solicitud es para reactivar o habilitar cuenta?</p> <p>Si: Ingresar a la Consola de Administración, con usuario Administrador, verificar si el usuario se encuentra activo y realizar actividades para reactivar o habilitar el usuario notificar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solución dada y registrar en formato.</p> <p>No: pase a la siguiente actividad</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
7	<p>¿La solicitud es para restablecer la contraseña?</p> <p>SI: Ingresar a la Consola de Administración, con usuario Administrador, realizar cambio de contraseña, notificar a Mesa de Ayuda Soporte Técnico la solución dada y registrar en formato.</p> <p>NO: Pase siguiente actividad</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
8	<p>Si la solicitud es por problemas para al acceder a la cuenta de usuario, debe:</p> <p>Revisar estado de cuenta de usuario, si la cuenta se encuentra activa notificar a soporte de mesa de ayuda para iniciar proceso de Fallos en la operación.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
9	<p>Proceso de fallos de operación</p> <p>Se inicia un proceso de revisión de fallas y recuperación de servicios</p> <p>Fallos con el Sistema de Seguridad Perimetral</p> <p>En caso de encontrar fallos en la operación del servicio debe revisar conexión a internet y bloqueos por parte del firewall o antivirus.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO DE GESTIÓN TICS			
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO			
	CÓDIGO: TIC-PR002	VERSIÓN: 03	FECHA:03/02/2022	Página 5 de 5

	Notificar a mesa de ayuda para verificación de afectación del servicio de seguridad perimetral con el profesional responsable, mediante correo electrónico. Pasar a la actividad 13			
10	Fallos con el Hardware Notificar a mesa de ayuda para verificación por parte del equipo técnico de soporte, mediante correo electrónico. Pasar a la actividad 13	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
11	¿El problema es de Software? Notificar a mesa de ayuda para verificación por parte del equipo técnico de soporte, mediante correo electrónico. Pasar a la actividad 13	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
12	¿El problema es de Red de Datos Wifi o Cable? Notificar a mesa de ayuda para verificación por parte del equipo técnico de soporte, mediante correo electrónico. Pasar a la actividad 13	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS - CTEI / Profesional Responsable de la Consola	
13	Registro del Formato Administración de Cuentas de Usuario de acuerdo con la solicitud	Dirección TIC`s - CTel	Equipo de Soporte Técnico de la dirección	TIC-FM002 - Formato Administración de Cuentas de Usuarios
7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS				
Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico TIC-FM002 - Formato Administración de Cuentas de Usuarios				