

	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GTI-PR-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>1 de 6</b>

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

### 1. OBJETIVO

Definir las acciones para la creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario para el acceso a los servicios de TI a cargo del área funcional de Tecnología y Sistemas de Información.

### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud a través de la mesa de ayuda para la creación, modificación y/o eliminación de cuentas de usuario de funcionarios y/o contratistas del ICANH, y finaliza en la comunicación al solicitante.

### 3. ENTRADAS

- Solicitud para la creación, modificación o eliminación de cuenta de usuario realizada a través del correo de la mesa de ayuda con la firma correspondiente.
- Formato creación o modificación de usuarios.  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XMxfyEMOm\\_U0noUNqa9FWpb1opFEw44F/edit#gid=2102375730](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XMxfyEMOm_U0noUNqa9FWpb1opFEw44F/edit#gid=2102375730)
- Formato de unidades compartidas.  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yIHHJdXhnUmKHXPcZL-Z3cAkD1dWN2V/edit?usp=drive\\_link&oid=115818046596527104393&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yIHHJdXhnUmKHXPcZL-Z3cAkD1dWN2V/edit?usp=drive_link&oid=115818046596527104393&rtpof=true&sd=true)

### 4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- El líder o jefe de área es el responsable de solicitar a través de correo electrónico a la mesa de ayuda [mesadeayuda@icanh.gov.co](mailto:mesadeayuda@icanh.gov.co), adjuntando el formato *GTI-PR-02-FO-01\_Formato creación o modificación de usuarios* ubicado en los formatos de la intranet asociados al proceso de Gestión de TI.
- Los nombres de las cuentas de red y correo electrónico se construirán con la primera letra del nombre y el primer apellido completo del usuario. Si se da el caso de nombres repetidos se colocará la primera letra del primer nombre, la primera letra del segundo nombre y el segundo apellido.
- El funcionario o contratista de la cuenta creada es el único responsable de:
  - a. Manejo de la información contenida en su cuenta de correo, drive y dominio.
  - b. El buen uso y manejo de la información de su unidad personas y las unidades a las que se le conceda acceso.
  - c. El buen uso de los dispositivos tecnológicos asignados.
  - d. El buen uso de las aplicaciones o sistemas de información a los cuales se haya solicitado acceso.
  - e. El jefe de Talento Humano y el líder o coordinador de Área son los responsables de notificar con mínimo dos días de anticipación al área de tecnología cuando el contratista o funcionario se retire de la entidad por medio de un correo electrónico a la cuenta de la mesa de ayuda

	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GTI-PR-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>2 de 6</b>

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

([mesadeayuda@icanh.gov.co](mailto:mesadeayuda@icanh.gov.co)), informando el nombre de usuario y fecha de retiro con la finalidad de generar el respectivo backup.

f. Las cuentas de usuario son personales e intransferibles, asimismo, cada usuario tiene asignado un rol según corresponda así:

- Unidades compartidas: Rol (lector, colaborador, gestor de contenido, administrador)
- Sistema ORFEO: Rol (Jefe, Secretaria, Colaborador, administrador)
- Sistema CNT: Rol (Lector, editor, administrador)

- Cuando se retire un funcionario o contratista el personal de tecnología realizará cambio de clave y procede a generar una copia de seguridad del correo electrónico y drive, almacenando esta información en la unidad drive de *BACKUP USUARIOS*.
- El agente de mesa de ayuda o quien haga sus veces debe registrar las solicitudes según corresponda en la Bitácora de *Registro usuarios creados, renombrados, suspendidos*.
- Al retiro de un funcionario se mantendrá el respaldo de la información por un periodo de 4 años, posterior se realiza eliminación de la información y la cuenta por capacidad de almacenamiento en la infraestructura de TI.

## 5. DEFINICIONES

- **Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- **Creación de usuario:** Se asigna un usuario y contraseña para el ingreso a la red del ICANH, correo electrónico, sistemas de información y/o aplicativos del instituto.
- **Cuenta de red:** Representación lógica de un usuario en el directorio activo.
- **Directorio activo:** Servidor de gestión central que conecta a los usuarios con los recursos de la red del ICANH.
- **Eliminación de usuario:** Se elimina todos los accesos que tiene el usuario de red, correo electrónico y sistemas de información.
- **Mesa de ayuda:** Es el punto de contacto por el cual se gestionan las solicitudes (incidentes o requerimientos) que realizan los usuarios, con el fin de priorizar su atención y solución respecto a la operatividad de los diferentes servicios de plataforma tecnológica ofrecidos a los usuarios.
- **Modificación de usuario:** Cambios de los datos asociados a una persona que puede ser renombre, cambio de área o rol.
- **Rol de usuario:** El rol del usuario determina a qué funciones puede acceder y hacer uso un usuario.



**PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**CÓDIGO:** GTI-PR-02

**VERSIÓN:** 01

**PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS**

**PÁGINA:** 3 de 6

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
1.	Realizar solicitud de creación de usuario.	<p>Las áreas y dependencias que requieren la creación de un usuario, realizarán la solicitud de creación mediante el formato "GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios"</p> <p>Dicho formato deberá ser remitido, junto con el formato "GTI-PR01-FO-01 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos" al correo electrónico <a href="mailto:mesadeayuda@icanh.gov.co">mesadeayuda@icanh.gov.co</a></p> <p><b>Nota 1:</b> La solicitud de creación de usuarios para nuevos funcionarios deberá ser realizada por el jefe del Área funcional de Talento Humano.</p> <p><b>Nota 2:</b> La solicitud de creación de usuarios para contratistas deberá ser realizada por el supervisor contractual.</p>	Todas las áreas y dependencias de la entidad	<p>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios</p> <p>GTI-PR01-FO-01 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</p>	Garantizar que la solicitud esté completa y la realice el responsable pertinente.
2.	Revisar solicitud de creación.	<p>Una vez recibida la solicitud, el agente de la mesa de ayuda verificará el correcto diligenciamiento del formato; así como la disponibilidad de cuentas para la creación de nuevos usuarios.</p> <p>En caso de no existir disponibilidad, el agente deberá informarle al área o dependencia solicitante la no posibilidad de creación, de conformidad con lo</p>	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas del Área funcional de Tecnologías de la Información)	<p>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios</p> <p>GTI-PR01-FO-01 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</p>	



**PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**CÓDIGO:** GTI-PR-02

**VERSIÓN:** 01

**PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS**

**PÁGINA:** 4 de 6

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
		estipulado en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información.			
3.	Crear la cuenta de usuario.	Una vez verificado el correcto diligenciamiento del formato y la disponibilidad de cuentas. El agente de la mesa de ayuda creará la cuenta de usuario de red, correo electrónico y asignación de accesos y permisos que hayan solicitado a las unidades compartidas, aplicaciones o sistemas de información e inclusión a los grupos según corresponda funcionario o contratista.	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas del Área funcional de Tecnologías de la Información)	Registro del usuarios del creado.	
4.	Modificar cuentas de usuario.	En caso de requerir modificaciones a las características y permisos de cuentas existentes, el jefe y/o líder de la dependencia deberá realizar la solicitud remitiendo los formatos <i>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios y/o GTI-PR01-FO-01 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</i> , según corresponda, al correo electrónico <a href="mailto:mesadeayuda@icanh.gov.co">mesadeayuda@icanh.gov.co</a> .  Una vez verificada la consistencia de la solicitud, el agente de la mesa de ayuda, procederá a realizar las modificaciones solicitadas en los formatos remitidos.	Todas las áreas y dependencias de la entidad.  Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas del Área funcional de Tecnologías de la Información)	<i>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios</i>  <i>GTI-PR01-FO-01 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</i>  Registro de usuarios renombrados y/o suspendidos	La solicitud deberá ser suscrita por el jefe del área funcional de Talento Humano o el supervisor contractual según corresponda.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GTI-PR-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>5 de 6</b>

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
5.	Eliminar cuentas de usuario.	<p>En caso de requerir la eliminación de cuentas de usuario, el jefe y/o líder de la dependencia deberá realizar la solicitud remitiendo el formato <i>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios</i> al correo electrónico <a href="mailto:mesadeayuda@icanh.gov.co">mesadeayuda@icanh.gov.co</a>.</p> <p>Una vez verificada la consistencia de la solicitud, el agente de la mesa de ayuda realizará una copia de seguridad y retirará los permisos a la red, correo electrónico, unidades de drive y/o sistemas de información a los cuales tenía acceso el usuario.</p> <p>La copia de seguridad será almacenada y custodiada por el Área funcional de Tecnologías de la Información,</p> <p><b>Nota:</b> La presenta actividad será operacionalizada teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el <i>Manual de Privacidad y Seguridad de la Información</i> y en el procedimiento de <i>Respaldo de Información y Restauración de Copias</i>.</p>	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas del Área funcional de Tecnologías de la Información)	<p><i>GTI-PR-02-FO-01_Formato creación o modificación de usuarios.</i></p> <p>Registro de usuarios, renombrados, suspendidos.</p>	<p>La solicitud deberá ser suscrita por el jefe del área funcional de Talento Humano o el supervisor contractual según corresponda.</p> <p>La creación de la copia de seguridad deberá ser supervisada por el líder del área funcional de Tecnologías de la Información.</p>
6.	Notificar el trámite realizado.	Una vez realizada la creación, modificación y/o eliminación de la cuenta de usuario, el agente de la mesa de ayuda notificará al solicitante los cambios realizados, o información asociada según corresponda.	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas del Área	Correo electrónico.	

	<b>PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GTI-PR-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>PÁGINA:</b>	<b>6 de 6</b>

Documento de Carácter

Público

Reservado

Clasificado

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
			funcional de Tecnologías de la Información)		

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.

### 8. REGISTROS (Documentos que generan evidencia de la ejecución del procedimiento)

Nombre	Almacenamiento Magnético
Formato creación o modificación de usuarios.	Unidad compartida Tl/cuentas de correo/vigencia.
Bitácora de registro usuarios creados, renombrados, suspendidos.	Unidad compartida Tl/cuentas de correo/vigencia.
Correo electrónico.	Correo/usuario/Fecha.

### 9. ANEXOS

- Formato creación o modificación de usuarios.
- Bitácora de Registro usuarios creados, renombrados, suspendidos.

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	19-07-2023	Creación del documento para garantizar la creación de las cuentas de usuario a Funcionarios y Contratistas de la entidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Cargo:</b> Agente de Soporte técnico.	<b>Cargo:</b> Profesional Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. Líder Área Funcional de Tecnologías de la Información.	<b>Cargo:</b> Secretaria General.
<b>Fecha:</b> 17/07/2023	<b>Fecha:</b> 17/07/2023	<b>Fecha:</b> 19/07/2023