

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS	VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	1 de 7

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 de la Oficina de Tecnologías.

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 cuentas de usuario y la asignación de permisos a unidades compartidas deberán realizarse a través de la Mesa de Ayuda mesadeayuda.icanh.gov.co, adjuntando el formato correspondiente debidamente diligenciado y firmado.
- Formato *GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios*.
- Formato GTI-PR-02-FO-02 Permisos en unidades.
- Formato GTI-PR-02-FO-03 Acta de compromiso permisos a unidades.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- El líder, jefe de área o quien designen será el responsable de realizar la solicitud correspondiente a través del portal mesadeayuda.icanh.gov.co, adjuntando el formato GTI-PR-02-FO-01 – Creación o modificación de usuarios, el cual se encuentra disponible en la intranet institucional, dentro de los formatos asociados al proceso de Gestión de Tecnologías.
- Los nombres de las cuentas de red y de correo electrónico se generarán utilizando la primera letra del primer nombre y el primer apellido completo del usuario. En caso de presentarse duplicidad de nombres, la cuenta se conformará con la primera letra del primer nombre, la primera letra del segundo nombre y el primer apellido.
- El funcionario o contratista de la cuenta creada es el único responsable de:
 - a. La información del usuario de dominio, correo y drive institucional debe ser únicamente de carácter institucional. Se prohíbe almacenar o manejar información personal en estos medios.
 - b. Hacer un uso adecuado y responsable de la información en su unidad personal y en las unidades compartidas a las que tenga acceso, de acuerdo con lo establecido en la Política para la Gestión de Carpetas Compartidas en *Google Drive*.
 - c. El buen uso de los dispositivos tecnológicos asignados (computador, periféricos, pantalla).
 - d. Hacer buen uso de las aplicaciones y sistemas de información a los que se haya solicitado y obtenido acceso, garantizando su utilización únicamente para fines institucionales.
 - e. El Jefe de Talento Humano y el Jefe, líder o coordinador del área, oficina o dependencia son responsables de notificar a la Oficina de Tecnologías, con un mínimo de dos (2) días de anticipación, cuando un contratista o funcionario se retire de la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS	VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	2 de 7

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

La notificación deberá incluir el nombre de usuario, el correo electrónico, la fecha de retiro y el formato correspondiente, debidamente diligenciado y firmado, indicando si se requiere la generación de una copia de seguridad de la información. La solicitud deberá realizarse a través de la plataforma mesadeayuda@icanh.gov.co.

- f. Las cuentas de usuario son personales e intransferibles. Los usuarios contarán con los permisos y roles asignados según sus funciones y las necesidades del cargo para el desarrollo de sus actividades en los diferentes servicios institucionales:
- Correo electrónico y Google Drive: Acceso individual con privilegios acordes a sus responsabilidades.
 - Unidades compartidas: Rol asignado (lector, colaborador o gestor de contenido).
 - Aplicaciones y sistemas de información: Rol definido según el nivel de acceso autorizado y las funciones asignadas.

- Cuando un funcionario o contratista se retire de la entidad, el personal de la Oficina de Tecnologías deberá realizar el cambio de contraseña y, en caso de ser necesario, generar una copia de seguridad del correo electrónico y del drive. Dicha información se deberá almacenar en la unidad de Drive denominada *BACKUP USUARIOS*.
- El agente de la mesa de ayuda o quien haga sus veces debe registrar las solicitudes de según corresponda, en la Bitácora de *Registro usuarios creados, renombrados, suspendidos*.
- Al retiro de un funcionario o contratista, el respaldo de su información se conservará por un periodo de dos (2) años. Cumplido este plazo, la información será eliminada con el fin de optimizar la capacidad de almacenamiento y garantizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la entidad.

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.
- **Drive:** Dispositivo físico de almacenamiento de datos, más comúnmente conocido como **Google Drive**, el cual es un servicio en la nube para almacenar, crear, compartir y colaborar en archivos desde cualquier dispositivo
- **Eliminación de usuario:** Se elimina todos los accesos que tiene el usuario de red, correo electrónico y sistemas de información.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS	VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	3 de 7

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

- **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.

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.	Las áreas y dependencias que requieren la creación de un usuario, realizarán la solicitud de creación mediante el formato "GTI-PR-02-FO-01 creación o modificación de usuarios" teniendo en cuenta que: a) La solicitud de creación de usuarios para nuevos funcionarios deberá ser realizada por el jefe del Área funcional de Talento Humano. b) La solicitud de creación de usuarios para contratistas deberá ser realizada por el supervisor contractual. Dicho formato debe ser remitido, junto con el "GTI-PR-02-FO-02 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos" a través de la plataforma mesadeayuda.icanh.gov.co Por otro lado, debe remitir el GTI-P-R02-FO-03 Formato Acta de compromiso permisos a unidades en caso de solicitarse el permiso como Gestor de contenidos	Todas las áreas y dependencias de la entidad	Plataforma: mesadeayuda.icanh.gov.co GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios GTI-PR-02-FO-02 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos GTI-PR-02-FO-03 Formato Acta de compromiso permisos a unidades.	Garantizar que la solicitud esté completa y la realice el responsable pertinente.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS		VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	4 de 7

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
		cumpliendo lo estipulado en la <i>Política para la Gestión de Carpetas Compartidas en Google Drive</i> .			
2.	Revisar solicitud de creación.	Una vez recibida la solicitud, el agente de la mesa de ayuda verifica el correcto diligenciamiento del formato; así como la disponibilidad de cuentas para la creación de nuevos usuarios. En caso de no existir disponibilidad, el agente debe informarle al área o dependencia solicitante la no posibilidad de creación, de conformidad con lo estipulado en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información.	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas de la Oficina de Tecnologías)	Plataforma: mesadeayuda.icanh.gov.co GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios GTI-PR02-FO-02 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos GTI-PR02-FO-03 Formato Acta de compromiso permisos a unidades.	
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, asignación de accesos y permisos que hayan solicitado a las unidades compartidas, aplicaciones o sistemas de	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas de la Oficina de Tecnologías)	Registro del usuario creado.	

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS		VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	5 de 7

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
		información e inclusión a los grupos según corresponda funcionario o contratista.			
4.	Modificar cuentas de usuario.	En caso de requerir modificaciones o renombres 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-PR-02-FO-02 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</i>, según corresponda, a través de la plataforma mesadeayuda.icanh.gov.co. 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 de la Oficina de Tecnologías)	<i>GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios</i> <i>GTI-PR-02-FO-02 Formato de Permisos en Unidades y Documentos Compartidos</i> Registro de usuarios renombrados y/o suspendidos	La solicitud debe ser suscrita por el jefe del área funcional de Talento Humano o el supervisor contractual según corresponda.
5.	Eliminar cuentas de usuario.	En caso de requerir la eliminación de cuentas de usuario, el jefe y/o líder de la dependencia debe realizar la solicitud remitiendo el formato <i>GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios</i> a través de la plataforma mesadeayuda.icanh.gov.co Una vez verificada la consistencia de la solicitud, el agente de la mesa de ayuda realiza una copia de seguridad (si aplica) y retira los permisos de red, correo	Agente de la mesa de ayuda (funcionario y/o contratistas de la Oficina de Tecnologías)	<i>GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios.</i> Registro de usuarios, renombrados, suspendidos.	La solicitud debe ser suscrita por el jefe del área funcional de Talento Humano o el supervisor contractual según corresponda. La creación de la copia de seguridad debe ser supervisada por el Oficial de Seguridad de la

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS		VERSIÓN:	02
			PÁGINA:	6 de 7

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
		electrónico, unidades de drive y/o aplicaciones, sistemas de información a los cuales tenía acceso el usuario. La copia de seguridad es almacenada y custodiada por la Oficina de Tecnologías, cumpliendo con el tiempo establecido de retención. Nota: La presente actividad es operacionalizada teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el <i>Manual de Privacidad y Seguridad de la Información</i>, el procedimiento de <i>Respaldo de Información y Restauración de Copias</i> y el <i>Plan de respaldo y restauración de copias de seguridad</i>.			Información de la Oficina de Tecnologías
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 de la Oficina de Tecnologías)	Plataforma mesadeayuda.icanh.gov.co	

7. DIAGRAMA DE FLUJO
No aplica.

8. REGISTROS (Documentos que generan evidencia de la ejecución del procedimiento)	
Nombre	Almacenamiento Magnético
Creación o modificación de usuarios.	Unidad compartida Tl/cuentas de correo/vigencia.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-02
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE USUARIOS	VERSIÓN:	02
		PÁGINA:	7 de 7

Documento de Carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

Bitácora de registro usuarios creados, renombrados, suspendidos.	Unidad compartida TI/cuentas de correo/vigencia.
Correo electrónico.	Correo/usuario/Fecha.
Permisos en unidades y documentos compartidos	Unidad compartida TI/cuentas de correo/vigencia.
Acta de compromiso permisos a unidades	Unidad compartida TI/cuentas de correo/vigencia.

9. ANEXOS

Documentación aplicable

- GTI-PO-04 Política para la gestión de carpetas compartidas en *Google Drive*.
- GTI-PR-02-FO-01 Formato creación o modificación de usuarios.
- GTI-PR-02-FO-02 Formato de permisos en unidades y documentos compartidos.
- GTI-PR-02-FO-03 Formato acta de compromiso carpetas compartidas.
- 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.
02	05-11-2025	Se incluyen como documentos aplicables la Política para la gestión de carpetas compartidas en <i>Google Drive</i> y GTI-PR-02-FO-03 Formato acta de compromiso carpetas compartidas. Se realiza la modificación del nombre del área de TI a Oficina de Tecnologías conforme a lo establecido en el decreto 0993 de 2025 del Ministerio de las culturas, las artes y los saberes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Agente de Soporte técnico.	Cargo: Oficina Asesora de Planeación. Líder de la Oficina de Tecnologías.	Cargo: Asesor Oficina de Tecnologías.
Fecha: 27/10/2025	Fecha: 04/11/2025	Fecha: 05/11/2025