
	TÍTULO: MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLE	4
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
5. DEFINICIONES	5
6. CONDICIONES GENERALES.....	8
6.1 Requisitos para la creación de cuentas de correo en procesos contractuales	10
6.2 Requisitos para la creación de cuentas de correo a funcionarios y contratistas de prestación de servicios.....	11
6.3 Requisitos para almacenamiento de la información de los usuarios.	11
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	12
7.1 Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales	12
7.2 Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo para usuarios internos.....	14
7.3 Procedimiento para creación y eliminación de usuarios	17
7.4 Procedimiento de cambio de contraseña (password).....	20
7.5 Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.	21
7.6 Procedimiento de revisión de software instalado en computadores de usuarios.	22



MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-07-11	Primera versión oficial del documento	N.A.



ELABORÓ: Jorge Guillermo Corredor PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 – COORDINADOR DE PROCESOS CORPORATIVOS Javier Alfonso Castañeda Parra PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 – SEGURIDAD INFORMÁTICA	APROBÓ: Jerzon Carrillo Garzón DIRECTOR TÉCNICO DE TIC'S	Página 1 de 24
--	--	-----------------------

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	2014-10-21	<p>Se incluyeron las actividades y responsabilidades relacionadas con la creación, modificación y eliminación de los usuarios de software de TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Se actualizaron los cargos de acuerdo con las denominaciones establecidas en el manual de funciones (Resolución 459 del 4 de agosto de 2014).</p> <p>Se revisaron los demás procedimientos, tratando de consolidar las actividades de acuerdo con el tema que se está estandarizando.</p>	<p>Profesional especializado grado (06) Gestor de Sistemas de Información – Dirección Técnica de TIC</p>
2	30-03-2017	<p>Actualiza y modifica los pasos a seguir para la creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales 6.1, requisitos para la creación de cuentas a funcionarios y contratistas de prestación de servicios 6.2 creación y eliminación de usuarios, instalación y desinstalación de software en equipos de usuarios, tomas de backup de usuarios, cambios de contraseña y privilegios en las aplicaciones.</p>	<p>Profesional especializado Grado (06) – Coordinador de procesos corporativos- Dirección Técnica de TIC</p>
3	28-12-2018	<p>Actualizar dependencias y cargos mencionados en el procedimiento, eliminar los procedimientos Instalación y desinstalación de software en equipos de usuarios.</p> <p>Toma de backup (Archivos de usuarios y Bases de datos y aplicaciones), para crearlos en dos (2) procedimientos nuevos.</p>	<p>Profesional especializado Grado (06) – Coordinador de procesos corporativos- Dirección Técnica de TIC</p>
4	15-08-2020	<p>Se cambia la codificación de P-DT-007 a M-DT-002, lo anterior, teniendo en cuenta que el documento recopila varios procedimientos se estructura como un manual</p> <p>Se actualizo el punto 3. Responsable por la elaboración y actualización del documento incluyendo al Profesional Especializado Grado 06 – Seguridad Informática</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: casilla de correo, Helpdesk PROACTIVANET, TIC</p> <p>Se eliminan los siguientes términos: creación de un proceso contractual, exchange, Helpdesk ARANDA, Information technology (IT), log,</p>	<p>Profesional Especializado Grado (06) – Coordinador de procesos corporativos- Dirección Técnica de TIC</p>

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<p>manual de aplicación, Nodo, Oracle, personal computer, políticas de copias, silla de correo, lenguaje de consulta estructurado</p> <p>Se actualizó el punto: “6. CONDICIONES GENERALES”, en cuanto al ingreso y/o retiro del personal de planta eliminación de usuarios, el restablecimiento temporal de cuentas de usuario para la toma de backups de información de usuarios, en fechas posteriores a la terminación de sus contratos.</p> <p>Se incluye el capítulo 6.3 Requisitos para almacenamiento de la información de los usuarios.</p> <p>Capítulo 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES. Se actualizaron los procedimientos allí relacionados.</p> <p>Se creo el procedimiento 7.6 Procedimiento de revisión de software instalado en los computadores de los usuarios.</p>	

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

1. OBJETO

Establecer los responsables y actividades que se deben seguir en TRANSMILENIO S.A., para la administración de las cuentas de usuarios en las plataformas tecnológicas de la Entidad gestionadas por la Dirección de TIC.

2. ALCANCE

Este manual es para conocimiento de los funcionarios y contratistas de la Entidad y aplicación por parte del personal de la Dirección de TIC

El presente documento cubre los siguientes procedimientos:



- Creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales.
- Creación y/o eliminación de cuentas de correo para usuarios.
- Creación y/o eliminación de usuarios.
- Cambio de Password o Contraseñas.
- Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.
- Revisión de software instalado en computadores de los usuarios.

3. RESPONSABLE

Los responsables por la elaboración y actualización de este procedimiento: son el Profesional Especializado Grado (06) Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección Técnica de TIC y el Profesional Especializado Grado 06 – Seguridad Informática

El Profesional Universitario Grado (03) Gestor de bases de datos y aplicaciones de la Dirección Técnica de TIC, Técnico administrativo Grado 02 - Soporte en TIC de la Dirección Técnica de TIC y los Técnicos contratistas de la mesa de ayuda, serán responsables de velar por la, implementación y mantenimiento, a su vez el Director de TIC es responsable por su cumplimiento y aplicación.

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su elaboración, actualización y aprobación.

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manuales de software de apoyo a la gestión y de Aplicaciones Tecnológicas (Windows, Office 365, TSM (Tivoli Storage Management), Veritas, Nutanix, entre otros.
- Manual de Políticas de Seguridad Informática (M-DT-001).
- Contratos de tecnología (Licenciamiento de SW).
- Contrato que cubre el servicio de mesa de ayuda y/o soporte a usuarios.
- Contratos de administración y monitoreo a infraestructura de TI.

5. DEFINICIONES



Agente de mesa o especialista: es el funcionario y/o contratista encargado de atender de manera directa al usuario que reporta el caso.

Aplicaciones: Es un conjunto de programas informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos (que hacen funcionar la computadora), las utilidades (que realizan tareas de mantenimiento o de uso general), y las herramientas de desarrollo de software (para crear programas informáticos). Las aplicaciones pertenecen al software de aplicación. Para este procedimiento se contemplan las aplicaciones: ARGIS, QLIK, ERP(Seus) JSP7, CORDIS, ROYAL, SIVICOF, CAT, T-DOC, VIHANET.

Coordinador de mesa: funcionario y/o contratista a quien le llegan todos los casos reportados por los funcionarios y/o contratistas y quien asigna los casos a los agentes de mesa.

Backup: es la copia total o parcial de información del disco duro u otro medio de almacenamiento. Los backups se utilizan para tener una o más copias de información, considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida de la copia original. Existen diferentes tipos:

- **Backup full o completo:** es el método básico y consiste en copiar directamente todos los archivos seleccionados cada vez que se lanza el proceso.

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

- **Backup diferencial:** método que sólo copia los archivos que han sido creados o modificados (normalmente mirando la fecha de modificación de estos) desde la última copia completa.
- **Backup incremental:** es el método más avanzado (o “inteligente”) ya que sólo copia los archivos creados o modificados desde el último backup, ya sea completo o incremental, reduciendo la cantidad de información a copiar en cada proceso.

Casilla de correo: espacio disponible para asignar allí una cuenta de correo, para los procesos contractuales se estiman que en simultánea estén abiertos veinte (20) procesos de contratación pública, por lo que se dispondrán de ese mismo número de sillas, las cuales se van rotando en la medida que se vayan adjudicando los procesos.

Clave (password): cadena de caracteres conocido solo por el usuario que permite proteger o restringir el acceso al equipo o a la red.



Cuenta de correo: servicio online que provee un espacio para la recepción, envío y almacenamiento de mensajes de correo electrónico en internet.

Directorio activo: es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de la administración de políticas en toda la red y de los inicios de sesión en los equipos conectados a la red.

Su estructura jerárquica permite mantener una serie de objetos relacionados con componentes de una red, como usuarios, grupos de usuarios, permisos y asignación de recursos y políticas de acceso.

El directorio activo permite a los administradores establecer políticas a nivel de empresa, desplegar programas en muchos ordenadores y aplicar actualizaciones críticas a una organización entera y almacena la información de una organización en una base de datos central, organizada y accesible.

Pueden encontrarse desde directorios con cientos de objetos para una red pequeña hasta directorios con millones de objetos

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

Helpdesk PROACTIVANET: software mediante el cual los técnicos documentan la gestión de las solicitudes a los usuarios finales y el usuario final realiza seguimiento a los requerimientos de la mesa de ayuda.

Inventario de software: es un trabajo organizativo que implica la examinación de los productos de software instalados en los ordenadores y confrontarlo con sus respectivas licencias en función del estado de los registros y el tamaño de la organización. El software es una parte de la gestión IT y activos invertido por las empresas y por lo tanto se debe tener identificado con qué recursos cuenta cada equipo.



Líder y/o Administrador del módulo: es el funcionario de la Entidad responsable por la información contenida en cada una de las aplicaciones. Para el caso de JSP7, existen los siguientes módulos:

Contabilidad: Líder y/o administrador: Contador de la Entidad
Presupuesto: Líder y/o administrador: Jefe de Presupuesto.
Tesorería: Líder y/o administrador: Tesorero de la Entidad
Nomina: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de Talento Humano.
Contratación: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de procesos contractuales.
Activos Fijos: Líder y/o administrador: Contador de la Entidad.
Planeación: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de Oficina Asesora de Planeación.
Proveedores: Líder y/o administrador: Contador de la Entidad.
Almacén: Líder y/o administrador: Profesional Especializado de Apoyo Logístico.

Para el caso del aplicativo SGD (Sistema de Gestión Documental – T-DOC), el líder del aplicativo es el profesional del archivo.

Para el caso del VIHANET los líderes son los profesionales de BRT y BUSES.

Mesa de ayuda: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de documentar, gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las TIC.

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

PST: es un archivo utilizado por Microsoft Outlook, donde se guardan los mensajes de correo electrónico, el calendario, las tareas y los demás elementos que utiliza una cuenta de correo electrónico y que se guardan en un servidor de correo. Los elementos de Outlook que se guardan en el equipo se conservan en un archivo de datos de Outlook (.pst y .ost).

Registro “control de cuentas de correo a procesos de contratación”: es un formato en excel, administrado por el técnico y/o contratista de la Subgerencia Jurídica, en el que lleva el registro de los procesos de contratación abiertos con sus respectivas cuentas de correo.

Rol: Funciones que un usuarios o persona desempeña o ejerce sobre una aplicación de software.



Software: se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

TIVOLI: programa que automatiza la toma de copias de respaldo de los datos de los equipos o máquinas usuarias. Sobre este programa se graba la programación y periodicidad a seguir, la cual puede ser verificada mediante el programa de administración de la herramienta como tal.

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación: conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Esta innovación sirve para romper las barreras que existen entre cada uno de ellos.



6. CONDICIONES GENERALES

- Los usuarios deben cambiar las claves de uso de su computador y de los aplicativos, según los parámetros establecidos de cada uno de ellos. Acorde con la política de seguridad, el sistema obliga al cambio de claves a los usuarios del Directorio Activo.
- Es responsabilidad de la Dirección Corporativa informar a la Dirección de TIC, a través de soporte técnico el ingreso y retiro de funcionarios de la Entidad. A su vez, los supervisores de los

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

contratos de prestación de servicios deben informar a la Dirección de TIC el ingreso y retiro del contratista.

- Es responsabilidad del usuario guardar su información en el computador asignado y en el lugar establecido por la Dirección de TIC.
- Es obligación del usuario dar uso adecuado al equipo de cómputo que le sea asignado y atender las recomendaciones dadas por la Dirección de TIC en la materia.
- Es responsabilidad de la Dirección de TIC, garantizar el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos de cómputo a través del mecanismo dispuesto para tal fin, bien sea por medio de la Mesa de Ayuda, contrato de arrendamiento de equipos, contrato de mantenimiento y soporte u otros.
- La Dirección TIC y el personal Soporte, deben verificar el cumplimiento de la política asociada a la periodicidad con la cual las contraseñas deben ser cambiadas, así como las cuentas que han sido deshabilitadas.
- Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios.
- El procedimiento de creación de usuarios se activa con la solicitud para el ingreso y/o retiro del personal de planta, o con la notificación de los supervisores de los contratos de prestación de servicios, la cual lleva a cabo el Director Administrativo.
- El procedimiento de eliminación de usuarios se activa con la terminación del contrato de prestación de servicios y/o con la notificación del Director Administrativo para el personal de planta.
- Por necesidades de restauración de información, la Dirección de TIC a través del grupo de soporte, con autorización del Coordinador de Procesos Corporativos, podrá restablecer temporalmente cuentas de un usuario y estas quedarán registradas en las bases de datos de la herramienta de mesa de ayuda.
- Ningún usuario podrá instalar software en los equipos asignados por la Entidad y no se podrá instalar software que no esté en el listado de software autorizado.
- El listado de software autorizado se revisa periódicamente por el grupo de seguridad informática de la Dirección de TIC y se da a conocer al grupo de soporte técnico.

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

- De manera trimestral se revisará el software instalado en cada uno de los equipos de los usuarios y se comparará con el licenciamiento adquirido y con el software autorizado.

6.1 Requisitos para la creación de cuentas de correo en procesos contractuales

- Cada proceso de contratación tendrá asociado un correo institucional, mediante el cual se harán todas las acciones relacionadas con observación a pliegos, modificaciones, evaluaciones y toda gestión concerniente con el proceso de contratación.
- La cuenta de correo asociada con cada proceso de contratación tendrá vigencia desde el aviso de convocatorias, hasta el acto de adjudicación del proceso, toda transacción en el correo hará parte de la carpeta del contrato, como archivo digital adjunto en ese lapso.
- Es responsabilidad del Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa, Coordinador de Procesos Contractuales, solicitar a la mesa de ayuda, la creación y/o eliminación la cuenta de correo del proceso contractual con la nomenclatura que se cita a continuación:

TMSA-XXX-YY-AAAA

TMSA = Identificación de la Entidad.

XXX = Modalidad de Contratación.

MIN para contratación de mínima cuantía

SAM para selección abreviada de menor cuantía.

CM para concurso de méritos.



LP para licitación pública.

SAS para selección abreviada por subasta

YY = número consecutivo del proceso, a dos dígitos.

AAAA = año de vigencia del proceso de contratación.

- Creada esta cuenta, es responsabilidad de la persona designada por la Dirección Corporativa (sea de planta o contratista), llevar un control de las cuentas de correo asignadas de los procesos contractuales. La Entidad debe disponer de un número de casillas de correo, las cuales se ocuparán con la creación de procesos contractuales y van quedando disponibles con los actos de adjudicación de los procesos.
- La Entidad debe disponer de un número de casillas de correo, las cuales se ocuparán con la creación de procesos contractuales y van quedando disponibles con los actos de adjudicación de los procesos.



	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

6.2 Requisitos para la creación de cuentas de correo a funcionarios y contratistas de prestación de servicios.

- Todo funcionario y/o contratista de la Entidad, puede tener acceso a una cuenta de correo institucional, según la disponibilidad de casillas de correo.
- Para crear usuario en el dominio y crear su cuenta de correo, el Directivo de la Dependencia o el supervisor del contrato debe informar a la Dirección de TIC anexando el acta de inicio del contrato y/o resolución
- La política de creación de usuarios de acuerdo con el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de TRANSMILENIO S.A., establecidas por la Dirección Técnica de TIC, está diseñada de forma segura donde:
 - ✓ La creación del usuario seguirá el modelo: nombre.apellido@dominioTRANSMILENIO S.A., ejemplo pablo.rodriguez@TRANSMILENIO.gov.co.
 - ✓ Si ya existe un usuario con el mismo nombre y apellido, se creará primer nombre e inicial del segundo nombre primer apellido pabloc.rodriguez@transmilenio.gov.co, si no tiene segundo nombre se realiza con el segundo apellido pablo.rodriquezb@TRANSMILENIO.gov.co.

6.3 Requisitos para almacenamiento de la información de los usuarios.

- La Dirección de TIC cuenta con un esquema de respaldo de la información que los usuarios almacenan en su unidad P: y es únicamente sobre esta unidad que está asociada al server-file de la Entidad.
- Todos los usuarios de la Entidad deben almacenar su información en la unidad P:
- El grupo de soporte técnico de la Dirección de TIC encargados de entregar los equipos de cómputo deberán configurar en cada equipo cuando el usuario ingresa a la entidad P:, de la siguiente manera: Nombre de usuario (\\server-file\DEPENDENCIA)(P:)
- Por ejemplo: PEPITO PEREZ (\\server-file\DIRECCION DE TIC'S) (P:)
- Es responsabilidad de todos los usuarios guardar la información institucional en la unidad (P:) configurada por la Dirección de TIC.

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



- No se podrá almacenar en los equipos suministrados por la Entidad información de índole personal o que no corresponda a la legalmente autorizada, cumpliendo con la normatividad relacionada con derechos de autor.
- Ningún usuario podrá instalar software en los equipos asignados por la Entidad. Esta labor estará a cargo del grupo de soporte de la Dirección de TIC.
- Aquellos usuarios que estén realizando Teletrabajo o trabajo en casa y no posean VPN para conectarse a la oficina, el almacenamiento de la información lo deben hacer en el ONE DRIVE de la cuenta de Correo Electrónica Corporativa.


7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES



7.1 Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo en procesos contractuales

A continuación, se describen los pasos a seguir para la creación y/o eliminación de correos institucionales en los procesos contractuales adelantados por TRANSMILENIO S.A.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar la creación de una cuenta de correo para el proceso contractual acorde con la nomenclatura establecida en el numeral 6.1 de este documento	Profesional Especializado de la Dirección Corporativa Grado 06 - Coordinador de Procesos Contractuales
30	Registrar la cuenta de proceso en “control de cuentas de correo a procesos de contratación”	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista del grupo de contratación de la Dirección Corporativa
40	Informar a través de la mesa de ayuda, de la Dirección de TIC, (soportetecnico@transmilenio.gov.co) la creación de la cuenta de correo, con la nomenclatura asignada y el abogado que se hará responsable de la cuenta y del proceso contractual.	Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa - Coordinador de Procesos Contractuales

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿Hay disponibilidad de cuentas de correos para procesos contractuales? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 50	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista coordinador de mesa
50	Informar al Profesional Especializado Grado 06 de TIC Coordinador de Procesos Corporativos, la no existencia de cuentas de correos disponibles.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista coordinador de mesa
60	Evaluar, asignar y/o reutilizar una casilla de correo disponible e informar al Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista de TIC, para su trámite.	Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de Procesos Corporativos
70	Crear la cuenta de correo en herramienta Microsoft Office 365.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
80	Informar a la Dirección Corporativa, la creación de la cuenta, a través de correo electrónico, tanto al abogado responsable de la cuenta, como al Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa - Coordinador del Proceso de Contratación.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
90	Configurar la cuenta creada en el computador del abogado responsable del proceso contractual.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
100	Reportar la fecha de adjudicación del proceso de contratación a la Dirección de TIC, a través de soportetecnico@transmilenio.gov.co	Abogado encargado del proceso contractual y/o contratista del grupo de contratación de la Dirección Corporativa
110	Una vez adjudicado el proceso de contratación, se procederá a: - Realizar copia de backup del PST de la cuenta. - Crear en CD y/o DVD copia del PST. - Revisar copia de backup del PST. - Cancelar cuenta de correo asociada al proceso de contratación.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
120	Entregar backup al profesional especializado de TIC - Coordinador de Procesos Corporativos, para su trámite respectivo	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	Verificar que el CD y/o DVD contenga copia del PST y remitir por memorando el medio magnético, de la copia del PST a la carpeta del proceso de contratación y la cancelación de la cuenta, al Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa - Coordinador de procesos contractuales.	Profesional Especializado Grado 06 de TIC - Coordinador de Procesos Corporativos
140	Disponer de la casilla de correo para otro proceso contractual.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista coordinador de mesa
150	Informar la cancelación de la cuenta de correo al técnico y/o contratista de la Dirección Corporativa.	Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa - Coordinador de Procesos de Contratación y/o contratista de Dirección Corporativa
160	Registrar la cancelación de la cuenta de correo y control de disponibilidad de casilla de correo en el archivo "control de cuentas de correo a procesos de contratación".	Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección Corporativa - Coordinador de Procesos de Contratación y/o Contratista de Dirección Corporativa
170	Hacer revisión semestral de las cuentas de correo vigentes de los procesos de contratación.	Contratista coordinador de Mesa de ayuda y/o Contratista de Dirección Corporativa del grupo de contratación y Profesional Especializado Grado 06 de TIC - Coordinador de procesos corporativos.
180	Fin	



7.2 Procedimiento para la creación y/o eliminación de cuentas de correo para usuarios internos.



Este procedimiento describe los pasos que se deben seguir para la creación y/o eliminación de correos de funcionarios y/o contratistas de la Entidad.


	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



Para la creación de una cuenta de correo, el procedimiento inicia con la vinculación del funcionario y/o firma de acta de inicio del contrato de prestación de servicios.


La eliminación de cuenta de correo inicia con la solicitud de eliminación de cuenta de correo solicitada para el caso de funcionarios, por el profesional de Talento humano y para el caso de contratistas de prestación de servicios la solicitud la debe hacer el supervisor del contrato.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
¿15? 	¿Es creación de cuenta de correo? Si: ir a etapa 20 No: ir a etapa 80 (es eliminación de cuenta de correo)	Contratista coordinador de mesa de ayuda
20	Solicitar la creación de una cuenta de correo para el funcionario y/o contratista de prestación de servicios a la cuenta de correo soportetecnico@transmilenio.gov.co Para el funcionario: La solicitud debe ser hecha por el directivo del área donde laborara el funcionario, adjuntando resolución de nombramiento. Para contratistas de prestación de servicios: La debe solicitar el supervisor del contrato, adjuntando Acta de inicio de este.	Directivo del área y/o Supervisor del contrato.
¿25? 	¿Hay disponibilidad de cuentas de correos para usuarios? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 30	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
30	Informar al Profesional Especializado Grado 06 de TIC Coordinador de Procesos Corporativos, la no existencia de cuentas de correos disponibles.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
40	Evaluar, asignar y/o reutilizar una casilla de correo disponible e informa al técnico y/o contratista de TIC, para su trámite.	Profesional Especializado Grado 06 de TIC - Coordinador de Procesos Corporativos


	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Crear la cuenta de correo en herramienta Microsoft Office 365.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
60	Informar al Directivo y/o supervisor del contrato de prestación de servicios la creación de la cuenta, a través de correo electrónico, reportando que el usuario debe contactar a la mesa de ayuda para recibir las credenciales.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
¿35? 	¿Se asignó equipo al usuario? Si: ir a etapa 70 No: indicarle la forma al usuario de ingresar a la cuenta de correo por OWA. Ir a etapa 140	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
70	Configurar cuenta creada en el computador del usuario ir a etapa 140.	Técnico Administrativo y/o Contratista agente de mesa
80	Solicitar la eliminación de una cuenta de correo a soportetecnico@transmilenio.gov.co . Para funcionarios: el grupo de Talento humano solicitara por correo la eliminación de cuenta del funcionario. Para las cuentas de correo de los contratistas de prestación de servicios, la solicitud la realiza el supervisor del contrato.	Profesional Especializado Grado 06 - Talento Humano y/o Supervisor del contrato de prestación de servicios.
90	Sacar backup del PST de la cuenta de correo y almacenarlo en el server-file en la dependencia y usuario correspondiente. (P:)	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
100	Mediante la herramienta de administración de cuentas de correo, desactivar la cuenta de correo.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
110	Disponer de la casilla de correo para otro proceso contractual.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
120	Hacer revisión semestral de las cuentas de correo vigentes.	Contratista agente de Mesa con Técnico y/o Profesional Especializado Grado 06 de TIC - Coordinador de procesos corporativos.




	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45? 	¿Todas las cuentas están depuradas Si: ir a fin 140 No: ir a etapa 130	Contratista agente de Mesa con Técnico y/o Profesional Especializado Grado 06 de TIC - Coordinador de procesos corporativos.
130	Depurar las cuentas, ir a etapa 120.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
140	Fin	



7.3 Procedimiento para creación y eliminación de usuarios



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
¿15? 	¿Es creación de usuarios en Directorio Activo? Si: ir a etapa 20 No: ir a etapa 45	Profesional Especializado Grado 06 de Talento Humano y/o Supervisor del contrato y/o Administrador del módulo.
20	Solicitar la creación de usuario a través de la mesa de ayuda PROACTIVANET, enviando un correo soportetecnico@transmilenio.gov.co . Es importante adjuntar: Para funcionarios acta de posesión del cargo. Para contratistas acta de inicio del contrato. Si el usuario requiere ser creado en las aplicaciones administrativas, los coordinadores de los módulos informarán a soportetecnico@transmilenio.gov.co a que aplicaciones y con que roles se le crearán los usuarios en las aplicaciones.	Profesional Especializado Grado 06 de Talento Humano y/o Supervisor del contrato y/o Administrador del módulo.


	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Asignar e informar la solicitud de creación a: Usuario para Directorio Activo: A un agente de mesa mediante herramienta de soporte helpdesk. Usuario de aplicaciones: A profesional Universitario de TIC – Bases de datos y aplicaciones.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista coordinador de mesa
40	Crear usuarios Nota: Para usuarios del Directorio Activo: Crear usuario de red en el dominio Para Usuarios de aplicaciones: Crear usuario en las aplicaciones respectivas siguiendo los manuales de cada una de las aplicaciones (JSP7, T-DOC, VIHANET, Etc.)	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la mesa y/o Profesional Universitario de Bases de datos y aplicaciones.
¿25? 	¿El usuario requiere de cuentas de correos? No: ir a etapa 35 Si: ir al procedimiento 7.2 Creación y/o eliminación de cuentas de correo	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista Agente de la mesa
¿35? 	¿El usuario requiere aplicaciones administrativas (SEUS, CORDIS, SGD, T-DOC, VIHANET, entre otros)? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 60	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la Mesa
50	Crear el usuario con los privilegios (Roles) solicitados en el requerimiento e instalar aplicaciones en el módulo de administración del aplicativo.	Profesional Universitario Grado 03 Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas.
60	Informar el nombre del usuario asignado, la clave y la revisión de privilegios y buenas prácticas del manejo de información en el uso del correo institucional.	Profesional Universitario Grado 03 - Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas.
70	Actualizar el registro de los usuarios de los aplicativos en el software de aplicaciones administrativas creadas. Ir a fin	Profesional Universitario Grado 03 - Bases de Datos y Aplicaciones Corporativas
¿45? 	¿Es eliminación de usuarios? Si: ir a etapa 80 No: ir a etapa 200	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista coordinador de mesa

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Solicitar la eliminación de usuarios mediante herramienta de soporte helpdesk	Profesional Especializado Grado 06 de Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo.
90	Efectuar copia de seguridad de la información de la unidad P: y del buzón de correo electrónico alojada bajo el usuario a eliminar del Directorio Activo. Eliminar usuario de red en el dominio y deshabilitar la licencia de correo electrónico	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la mesa
100	Verificar la eliminación del usuario y la cuenta de correo en la herramienta de software.	Contratista coordinador de mesa y/o Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC
¿55? 	¿El usuario y la cuenta correo fueron eliminados correctamente? Si: ir a etapa 110 No: informar e ir a etapa 90	Contratista coordinador de mesa y/o Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC
110	Informar a Talento Humano y/o supervisor del contrato y/o administrador del módulo que se realizó la eliminación del usuario de acuerdo con el requerimiento.	Contratista coordinador de mesa y/o Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC
¿65? 	¿El usuario posee aplicaciones administrativas? Si: ir a etapa 120 No: Ir a etapa 150	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la mesa
120	Desactivar el usuario de los aplicativos administrativos a través de los módulos de administración respectivos y actualizar el registro de los usuarios de la Entidad en las aplicaciones administrativas.	Profesional Universitario de Base de Datos y Aplicaciones Corporativas.
130	Hacer revisión trimestral de las cuentas de usuario en el Directorio Activo verificando que se encuentren desactivadas las cuentas de usuarios retirados de la Entidad, así como los usuarios retirados de las demás aplicaciones administrativas	Usuarios Directorio Activo: Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la mesa. Aplicaciones Administrativas: Profesional Universitario Grado de Sistemas de Información y Usuario administrador de cada sistema de Información.



	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿75? 	¿Se encuentran desactivadas las cuentas de usuarios? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 200	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de la mesa
140	Revisar información e ir a etapa 120	
150	Fin	

7.4 Procedimiento de cambio de contraseña (password).

Para efectuar el cambio de password de usuario de dominio o usuarios de la red (claves de acceso al dominio de TRANSMILENIO S.A.) y a los sistemas de información (JSP7, CORDIS, CAT, T-DOC, VIHANET, SGD, entre otros), se tendrán en cuenta los lineamientos de cambio de password: ver Manual de Políticas de Seguridad de la Información, versión 2, numeral 8.4.2 Literal d) Identificación y autenticación



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar el cambio de clave por olvido, bloqueo o por intentos de conexión excedidos, mediante contacto personal, correo electrónico y/o helpdesk, siempre dejando registro de la solicitud.	Usuario
30	Recibir la solicitud y verificar la existencia del usuario con el cuál se está pretendiendo acceder. Asignar caso a agente de mesa disponible.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
40	Para usuario de dominio o usuario de red: Contactar al usuario para asignar nueva clave. Para usuario de aplicaciones: Ingresar a la aplicación solicitada por el módulo correspondiente y asignar nueva clave.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa y/o Profesional Universitario Grado 03 de bases de datos y aplicaciones.



	TITULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿Puede acceder el usuario a su cuenta después del cambio de password? No: ir a etapa 40 Si: ir a etapa 50	Usuario
50	Identificar si el usuario está ubicado en las oficinas de la entidad o si por la naturaleza de sus labores esta por fuera de la oficina.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
¿25? 	¿El usuario está ubicado en la oficina? Si: ir a etapa 80 No: ir a etapa 60	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
60	Asignar una clave temporal e informar al usuario para que la cambie cuando ingrese al equipo, siguiendo los lineamientos de cambio de password.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
70	Registrar la solución dada al requerimiento de cambio de clave en helpdesk e ir a 100.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o contratista Agente de mesa
80	Explicar al usuario como realizar desde su propio equipo el cambio de la clave personal por seguridad.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
90	Registrar la solución dada al requerimiento de cambio de clave en helpdesk.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista agente de mesa
100	Fin	

7.5 Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.



Este procedimiento aplica a los sistemas de información (JSP7, CORDIS, CAT, T-DOC, VIHANET, SGD, entre otros).




	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitar el cambio de rol o privilegio frente a una aplicación y/o sistema de información, mediante correo electrónico o helpdesk.	Jefe del área y/o Administrador del módulo.
30	Recibir la solicitud y remitirla mediante la mesa de ayuda al profesional competente.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de mesa
¿15? 	¿El usuario dispone de los privilegios solicitados? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 40	Profesional Universitario Grado 03 de Base de Datos y Aplicaciones
40	Ingresar al módulo de administración de usuarios de la aplicación respectiva revisar y realizar la modificación del rol	Profesional Universitario Grado 03 de Base de Datos y Aplicaciones
¿25? 	¿Los privilegios otorgados al usuario han sido aplicados? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 40	Profesional Universitario Grado 03 de Base de Datos y Aplicaciones
50	Informar al coordinador de mesa, y al usuario, la labor realizada	Profesional Universitario Grado 03 de Base de Datos y Aplicaciones
60	Registrar la solución dada al requerimiento de privilegios en las aplicaciones e informar al jefe del área o administrador del módulo que realizó el requerimiento en helpdesk.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
70	Fin	


7.6 Procedimiento de revisión de software instalado en computadores de usuarios.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	

	TÍTULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
20	Con la herramienta de mesa de ayuda, se saca un reporte del software instalado en cada uno de los equipos que están inventariados y/o registrados como activos en el módulo de activos del ProactivaNet.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
30	Cruzar el reporte con el listado de software autorizado vigente en el trimestre.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
¿15? 	¿Existe software instalado en los equipos que no esté registrado como software autorizado? Si: ir a etapa 40 No: ir a etapa 25	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
40	Informar al Profesional Especializado Grado 06 – Coordinador de procesos Corporativos de TI la novedad encontrada.	Coordinador de mesa de ayuda.
50	Identificar la máquina del usuario en el que se presenta la novedad, revisar si está autorizado, solicitar al usuario y a su jefe inmediato explicación del software instalado que no está autorizado.	Coordinador de mesa de ayuda.
¿25? 	¿Está autorizado el software instalado? Si: informar al grupo de seguridad la actualización del listado de software autorizado e ir a 70 No: ir a etapa 60.	Profesional Especializado 06 – Coordinador de procesos corporativos
60	Desinstalar el software no autorizado de la máquina del usuario. e informar al director de TIC para notificar el incidente a asuntos disciplinarios. Continuar en etapa 35	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
70	Registrar el incidente de seguridad	Coordinador de mesa de ayuda. y Profesional Especializado 06 – Seguridad Informática y/o Contratista de Seguridad Informática
¿35? 	¿El software requiere licenciamiento? Si: ir a etapa 45 No: ir a etapa 120	Coordinador de mesa de ayuda.

	TITULO: MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DT-002	Versión: 4	Fecha: Septiembre de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45? 	¿Las cantidades de licencias instaladas son superiores a las licenciadas por TMSA? Si ir a etapa 80 No: ir a etapa 120	Coordinador de mesa de ayuda.
80	Revisar en que equipos esta instalada esa licencia y verificar a quien se le autorizo el uso de esta	Profesional especializado 06 – Coordinador de procesos corporativos y Supervisor del software en cuestión.
90	El supervisor del software en cuestión determinará a quienes se les debe desinstalar la licencia e informa al grupo de soporte para que sea desinstalada.	Supervisor del software
100	Desinstalar el software de la máquina del usuario.	Técnico Administrativo Grado 02 - Dirección de TIC y/o Contratista coordinador de Mesa
110	Registrar el incidente de seguridad al grupo de seguridad informática de la Dirección de TIC	Coordinador de mesa de ayuda.
120	Fin	