

## 1. OBJETIVO:

Gestionar oportuna y eficientemente las solicitudes de creación, modificación o eliminación de usuarios de la UPME.

## 2. ALCANCE:

Inicia con el diligenciamiento del formulario, continúa con el registro de la solicitud, y termina con el reporte de la gestión realizada.

## 3. RESPONSABLES:

Oficina de gestión de información  
Profesional Especializado encargado de Infraestructura  
Mesa de servicio

## 4. GLOSARIO:

**AGENTE DE SOPORTE MESA DE SERVICIO:** Personal técnico a cargo de atender las solicitudes de Servicio TI realizando actividades de registro, escalamiento, gestión, seguimiento, notificación, soporte, categorización para llegar a una efectiva y oportuna solución de las solicitudes.

GIT: Grupo interno de trabajo.

**MESA DE SERVICIOS:** Punto único de contacto para los usuarios donde se brinda atención y solución de incidentes, solicitudes y problemas relacionados con las tecnologías de la información, a través de ella se reciben reportes de fallos, consultas y resolución de situaciones asociadas a servicios tecnológicos. Esta función utiliza a menudo herramientas software para registrar y gestionar las situaciones que se presentan en la operación diaria.

**PROFESIONAL MESA DE SERVICIO:** Personal especializado a cargo de atender las solicitudes específicas de Servicios de TI realizando actividades de alistamiento de infraestructura, ambientes virtuales, gestión de usuarios, monitoreo de infraestructura entre otras para atender efectiva y oportunamente las solicitudes.

**SOLICITUD DE SERVICIO:** Una solicitud de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio TIC

## 5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

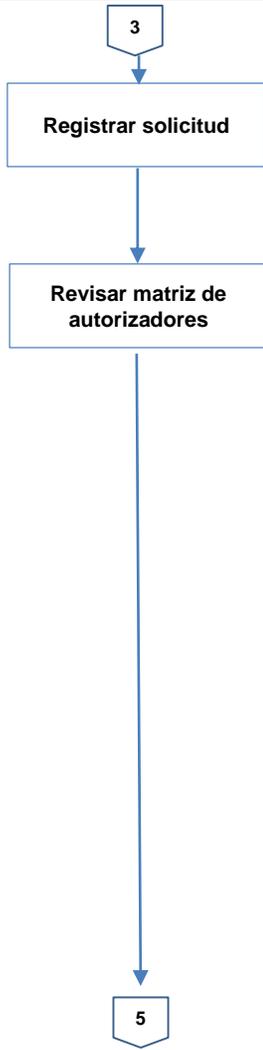
Para la efectiva gestión de usuarios es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

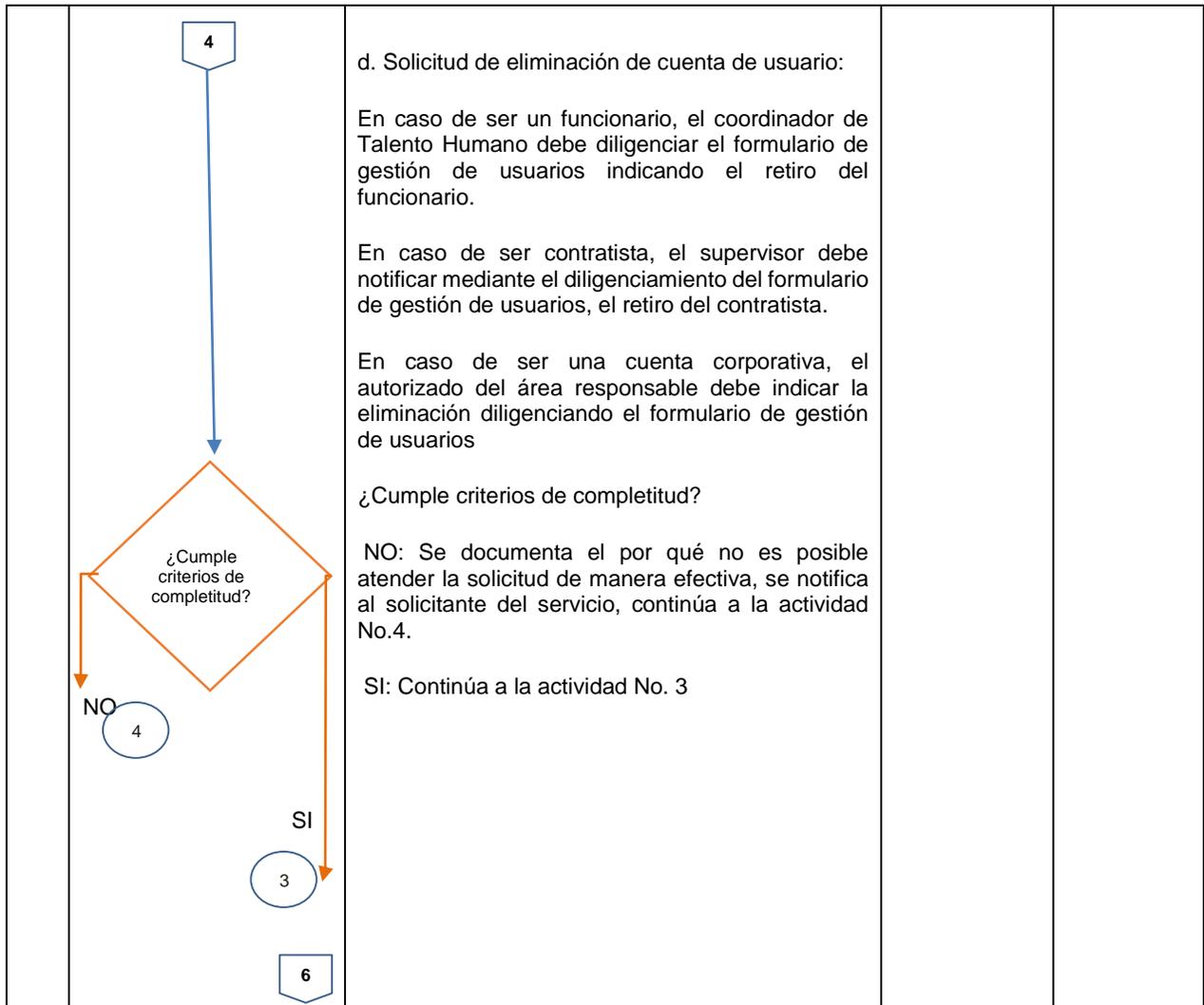
- Las solicitudes de servicio de TI que no correspondan a gestión de usuarios deben hacerse utilizando el procedimiento de Gestión de solicitudes de servicios de TI.

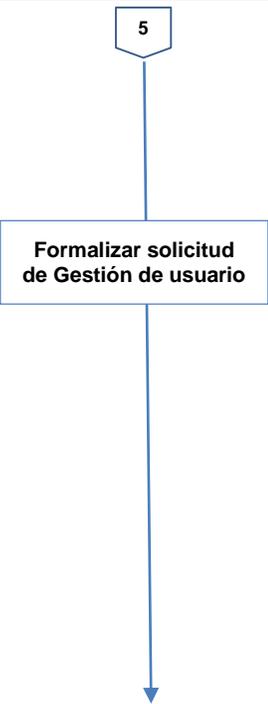
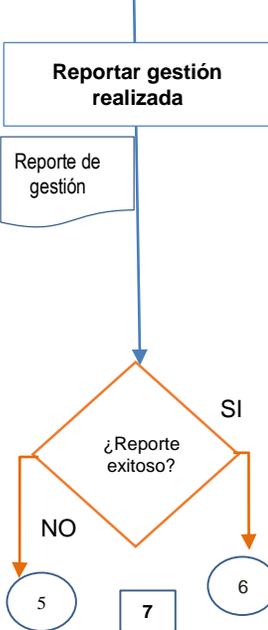
- La notificación de vinculaciones de funcionarios públicos debe ser enviada por el GIT de Talento Humano a la mesa de servicio, mediante el diligenciamiento del Formulario de Gestión de usuarios: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-0B4a51rmW-745MN16EZa7ol3VTEIsxGM7wElg-XOQ4Q6MA/viewform>.
- La solicitud de creación de cuentas de usuario para contratistas deberá ser registrada por los jefes de área o su delegado, coordinadores de GIT o supervisores, mediante el diligenciamiento del Formulario de Gestión de usuarios: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-0B4a51rmW-745MN16EZa7ol3VTEIsxGM7wElg-XOQ4Q6MA/viewform>.
- Los supervisores de los contratos deberán notificar la inhabilitación de cuentas y terminación de accesos de los contratistas que terminen su contrato de manera anticipada. De igual forma, se debe notificar la cesión de contratos.
- El GIT de Talento Humano debe informar a la mesa de servicio; la vinculación, el retiro, vacaciones, licencias o traslado de dependencia de los funcionarios públicos de la entidad, para la respectiva activación, inactivación o modificación de usuarios y accesos.
- El tiempo máximo para la creación y notificación de cuentas de usuarios es de 10 Horas hábiles (lunes a viernes 7:30 a.m - 5:00 p.m.) de acuerdo con la disponibilidad de buzones de correo.

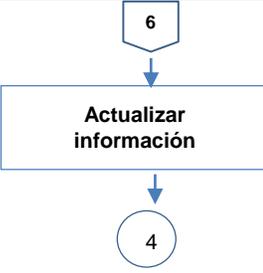
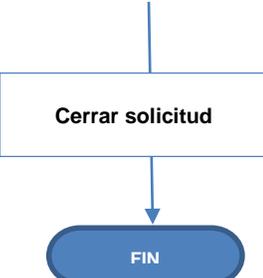
## 6. DESARROLLO Y FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No. /PC	Flujograma	Actividades	Responsable	Registro o documento
1	<pre> graph TD     A([IINICIO]) --&gt; B[Diligenciar Formulario]     B --&gt; C[4]           </pre>	<p>Diligenciamiento de formulario</p> <p>El usuario solicitante diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios.</p> <p>a. Creación de cuenta de usuario.</p> <p>Creación de cuentas de usuario para funcionarios de la UPME, se diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios desde la coordinación de Talento Humano con la información necesaria.</p> <p>Si el caso corresponde a creación de cuentas de usuario contratista se diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios por parte del supervisor de contrato, coordinador, jefe de área o su delegado.</p> <p>Si el caso corresponde a creación de cuentas institucionales o genéricas se diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios por parte del coordinador, jefe de área o su delegado.</p> <p>b. Cambio de clave de usuario: El usuario o su jefe inmediato o supervisor diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios.</p> <p>c. Actualización de cuentas</p> <p>Usuario para funcionario: Modificación, inactivación, eliminación. Se diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios desde la coordinación de Talento Humano con la información necesaria.</p> <p>Usuario contratista: Modificación, inactivación, eliminación, cesión, suspensión o terminación anticipada de un contrato. Se diligencia el Formulario de Gestión de Usuarios por parte del supervisor de contrato, coordinador, jefe de área o su delegado.</p>	<p>Usuario solicitante</p>	<p>Formulario de gestión de usuarios</p>

<p>2 PC</p>	 <pre> graph TD     3[3] --&gt; A[Registrar solicitud]     A --&gt; B[Revisar matriz de autorizadores]     B --&gt; 5[5]             </pre>	<p>Registrar la solicitud:</p> <p>Crear el registro de solicitud en la herramienta de mesa de servicio.</p> <p>a. Creación de cuenta de usuario.</p> <p>Si el caso corresponde a la creación de cuentas de usuario para funcionarios de la UPME, se valida que el Formulario de Gestión de Usuarios sea diligenciado desde la coordinación de Talento Humano con la información necesaria.</p> <p><b>Punto de Control:</b> Si el caso corresponde a creación de cuentas de usuario contratista se <b>valida</b> mediante diligenciamiento del Formulario de Gestión de Usuarios por parte del supervisor de contrato, coordinador, jefe de área o su delegado.</p> <p>b. Cambio de clave de usuario: Si el usuario se encuentra en las instalaciones de la entidad, se habilita el cambio de contraseña para el usuario en el administrador de usuarios del directorio activo. En caso contrario, se solicita nueva contraseña y se cambia en el administrador de usuarios del directorio activo.</p> <p>c. Actualización de cuenta de usuario: Modificación, Inactivación.</p> <p>Para el caso de cesión, suspensión o terminación anticipada de un contrato, el supervisor, coordinador, jefe de área o su delegado debe diligenciar el formulario de gestión de usuarios indicando la novedad.</p>	<p>Profesional mesa de servicio UPME. -</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>
-----------------	---	---	---	--



<p>3</p>		<p>Formalizar solicitud de Gestión de usuario: Se realiza la atención de la solicitud llegando a la solución efectiva del caso.</p> <p>Creación de usuario: Adelantar las actividades de configuración en el directorio activo de acuerdo con los parámetros e instructivo de creación de usuarios y lineamientos establecidos y definidos, el usuario de correo será creado de manera automática una vez sea sincronizado frente al dominio.</p> <p>Modificación de usuario: Efectuar la actualización del usuario en el directorio activo con base en la solicitud generada y sincronizar el dominio para ejecutar los cambios dentro del buzón, si fuera el caso.</p> <p>Eliminación de usuario: Realizar backup de correo, calendario, contactos y almacenamiento en nube. Solicitar al agente de mesa de servicio el backup del equipo asignado al usuario a eliminar. Una vez confirmado el backup del equipo se debe retirar el equipo del dominio, realizar borrado de información del usuario del equipo, proceder a la eliminación de la cuenta en directorio activo, sincronizar dominio y verificar eliminación del buzón.</p>	<p>Profesional de la mesa de servicio - UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>
<p>4 PC</p>		<p>Reportar gestión realizada: Se reporta al solicitante la respuesta de la solicitud.</p> <p>La información de acceso se enviará al correo personal registrado en el formulario.</p> <p>En caso de no requerir información de acceso, se notificará al funcionario que se dio atención a la solicitud.</p> <p><b>Punto de control:</b></p> <p>¿Reporte exitoso?</p> <p>Si, pasa actividad 6</p> <p>No, pasa actividad 5, solicitando modificación del formulario.</p>	<p>Profesional de la mesa de servicio-UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>

5		<p>Actualizar información</p> <p>El usuario solicitante debe actualizar la información adicional que se requiera.</p> <p>Continúa actividad 4.</p>	<p>Usuario solicitante</p>	<p>Formulario de gestión de usuarios</p>
6		<p>Cerrar solicitud de Gestión de usuarios</p>	<p>Profesional de la mesa de servicio-UPME</p>	<p>Registro de Solicitud en Herramienta de Mesa de servicio.</p>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
26-04-2021	01	Presentación Interna en OGI del procedimiento
30-01-2022	02	Oficializado SIGUEME
09-11-2022	03	Clasificación de las solicitudes de gestión de usuarios al presente procedimiento.