

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	NORMAS LEGALES	3
5.	NORMAS TÉCNICAS	3
6.	LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
7.	FORMATOS, REGISTROS O REPORTE	4
8.	PROCEDIMIENTO PASO A PASO	4
9.	ANEXOS	6
10.	CONTROL DE CAMBIOS	6

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos necesarios para la gestión de usuarios de directorio activo y correo electrónico incluyendo la creación, inactivación, novedades, acceso a los sistemas de información (aplicaciones, correos, etc) de los funcionarios y contratistas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

2. ALCANCE

Inicia con el diligenciamiento y envío de solicitud autorizada por el responsable del proceso a través de la mesa de ayuda (crear, inactivar, novedad de un usuario), finaliza con la notificación al responsable sobre la acción ejecutada y aplica para funcionarios y contratistas de PNNC.

3. DEFINICIONES

Contraseña:	Código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.
Desvinculación:	Proceso mediante el cual por medio de acto administrativo se procede a dar por finalizado un nombramiento dentro de la Institución.
Directorio Activo	Active Directory o Directorio Activo son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadoras.
Mesa de ayuda (GLPI):	Software adoptado por la entidad para apoyar al equipo de tecnología a recibir, administrar, organizar, automatizar, escalar y responder e informar sobre los requerimientos e incidentes tecnológicos de los usuarios
Novedades:	Reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales que tienen un efecto directo en la liquidación mensual y pago de nómina.
Suspender:	Bloquear temporalmente el acceso de un usuario a los servicios de T.I de la entidad.
Ticket:	Soporte digital para gestionar las solicitudes realizadas por los usuarios.
Usuario:	Funcionarios y contratistas de PNNC en cualquiera de sus niveles de gestión, que hace uso del recurso informático interno.
Vinculación:	Es la relación o asociación de una persona a través de un acto administrativo de nombramiento para desempeñar un empleo. Aplica para funcionarios de la Planta de Personal.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

4. NORMAS LEGALES

N/A

5. NORMAS TÉCNICAS

ISO-IEC 27001:2013: Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto de la organización.

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Todas las solicitudes de crear, inactivar, redireccionar correos electrónicos, reportar una novedad de usuario, se deben registrar en la herramienta de soporte de GLPI (<https://glpi.parquesnacionales.gov.co/>) a través de los formatos definidos y aprobados por el Jefe Inmediato o Supervisor de Contrato.

Es responsabilidad del Grupo de Gestión de Contratos y del Grupo de Gestión Humana informar a GTIC sobre la contratación y/o vinculación de personal de PNNC, así como de sus novedades.

El Grupo de Gestión de Contratos deberá notificar mediante el Sistema de Gestión Documental Orfeo al Coordinador y Soporte IT del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el cierre de contrato o cesión de contrato.

Es responsabilidad del Supervisor del contrato o Jefe Inmediato de que la bandeja de entrada del Sistema Documental Orfeo se encuentre en ceros para realizar la respectiva inactivación de usuario.

El Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones no se hace responsable si la novedad de un usuario no ha sido debidamente informada a través de las herramientas GLPI o Gestor documental Orfeo.

Nota: Dada la importancia de la información que se maneja en la entidad, cuando no se informe al GTIC la desvinculación del funcionario o contratista desde el área de soporte se hará el redireccionamiento del correo electrónico al jefe inmediato o supervisor del contrato.

En caso de no informar al GTIC la fecha de finalización de los contratos todo usuario creado o actualizado en el Directorio Activo tendría fecha de finalización el 31 de diciembre del año vigente.

Es responsabilidad de los Grupo de Contratos y Gestión Financiera la gestión del usuario SECOP II y Olimpia IT por lo que el GTIC no administra esta información.

Las políticas de uso y operación específicas del Procedimiento de Gestión de Usuarios se encuentran en el GTSI_IN_11_Instructivo uso y manejo de correo electrónico.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTE

GTSI_FO_03 Asignación-de-bienes-y-servicios-tecnológicos
GTSI_FO_04 Devolución de Elementos, Bienes y Servicios Tecnológicos
GTSI_IN_11 Instructivo uso y asignación de cuentas de correo electrónico

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar solicitud de gestión de usuarios a través de la mesa de ayuda	Usuario Grupo Gestión Humana, Grupo Gestión Contratos	NA	Mesa de ayuda GLPI
2	¿Crear un usuario? SI: Continuar con el paso 3. NO: Continuar con el paso 9.	Usuario Grupo Gestión Humana, Grupo Gestión Contratos	NA	NA
3	Cargar formato de asignación de bienes y servicios tecnológicos en GLPI	Usuario Grupo Gestión Humana, Grupo Gestión Contratos	GTSI_FO_03 Asignación-de-bienes-y-servicios-tecnológicos	Mesa de ayuda GLPI.
4	Generar número de Ticket	Usuario Grupo Gestión Humana, Grupo Gestión Contratos	NA	Mesa de ayuda GLPI.
5	Crear cuenta(s) de acuerdo a la solicitud del formato	GTIC	GTSI_IN_11 Instructivo uso y asignación de cuentas de correo electrónico	Consola de correo electrónico Directorio Activo
6	Asignar clave	GTIC	NA	Consola de correo electrónico Directorio Activo
7	Forzar cambio de clave	GTIC	NA	NA
8	Notificar respuesta a través de la mesa de ayuda.	GTIC	NA	Mesa de ayuda GLPI.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
9	¿Se requiere cambio de contraseña? SI: Generar un número de ticket y continuar con el paso 6. NO: Continuar con el paso 10.	Usuario	NA	NA
10	¿Se reporta novedad del usuario? SI: Continuar con el paso 11. NO: Continuar con el paso 13.	Usuario	NA	NA
11	¿Se requiere redireccionar el correo? NO: Continuar con el paso 12. SI: Continuar con el paso 16.	Usuario	NA	NA
12	Suspender cuenta solicitada y continuar con el paso 19.		NA	NA
13	¿Se solicita desvinculación o finalización del contrato del usuario? SI: Continuar con el paso 14.	Usuario	NA	Ticket GLPI
14	Diligenciar formato de devolución de bienes y servicios tecnológicos por desvinculación de la Entidad	Usuario	GTSI_FO_04_Devolución de Elementos, Bienes y Servicios Tecnológicos	NA
15	Cargar el formato al GLPI, informando el usuario al que se redirecciona la información y continuar con el paso 11.	Usuario	GTSI_FO_04_Devolución de Elementos, Bienes y Servicios Tecnológicos	Mesa de ayuda GLPI
16	Generar número de ticket	GTIC	NA	Mesa de Ayuda GLPI
17	Configurar redireccionamiento correo electrónico	GTIC	NA	Mesa de Ayuda GLPI

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE USUARIOS	Código: GTSI_PR_05
		Versión: 02
		Vigente desde: 05/04/2023

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
18	Suspender cuentas solicitadas	GTIC	NA	Consola de correo electrónico Directorio activo
19	Notificar respuesta a través de la mesa de ayuda	GTIC	NA	Mesa de ayuda GLPI

9. ANEXOS

- Anexo Flujograma Procedimiento

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
11/10/2022	1	Se realiza ajuste en los responsables del proceso y se coloca la definición de Ticket.

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Claudia Patricia Berrocal, Adriana Lorena Bernal, Fernando Bolívar, Emerson Cruz, Sandra Milena Gómez Edison Garzón
	Cargo	Profesional Especializada Profesional Contratistas Técnico Administrativo
	Fecha	05/10/2022
Revisó	Nombre	Edison Garzón Ruiz
	Cargo	Técnico Administrativo Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Fecha:	05/10/2022
Aprobó	Nombre	Carlos Arturo Sáenz Barón
	Cargo	Coordinador Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Fecha:	30/03/2023

