

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> ME-GTI-P-006
	<b>GESTION DE LAS TICs</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 22/07/2024

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1.	Adopción del <b>procedimiento administración de usuarios</b> mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
2.	Adopción del <b>procedimiento administración de usuarios</b> mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3.	Se modifica el objetivo, generalidades operacionales propias del paso a paso de la descripción de las actividades del procedimiento.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> Luis Eduardo Salas Ibarra <b>CARGO:</b> Profesional Universitario <b>FECHA:</b> 05-06-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> Jhon Fredy Velásquez <b>CARGO:</b> Profesional Especializado <b>FECHA:</b> 27-06-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> Rigoberto García Guillot <b>CARGO:</b> Director TICs <b>FECHA:</b> 18-07-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO
<b>NOMBRE:</b> Jorge González <b>CARGO:</b> Profesional Universitario <b>FECHA:</b> 19-06-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> Jackelines Granados <b>CARGO:</b> Técnico Adm. – SIG <b>FECHA:</b> 26-06-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> Claudia Cuello Daza <b>CARGO:</b> Secretaria General <b>FECHA:</b> 19-07-2024  <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	Dirección TIC, Coordinador Servicios Tecnológicos.
-----------------------------	--

<b>OBJETIVO</b>	Asegurar una gestión eficiente, segura y coherente de las cuentas de usuario y sus Accesos a los sistemas y aplicaciones corporativas, es decir establecer la secuencia de actividades requeridas para crear, modificar, eliminar usuarios, asignar o modificar permisos de acceso a los servicios provistos por la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital a los servidores públicos autorizados e impedirselos a los no autorizados.
-----------------	---

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS</b>	<b>Código:</b> ME-GTI-P-006
	<b>GESTION DE LAS TICs</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> 22/07/2024

<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud de creación, modificación o actualización del perfil del usuario, continúa con las actividades propias de asignar permisos y termina con la asignación y/o eliminación de las credenciales de acuerdo con lo establecido en el Manual Seguridad de la Información.
----------------	--

<b>BASE LEGAL</b>	Manual de Gobierno en línea
	Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)
	Decreto 1377 de 2013

<b>DEFINICIONES</b>	
<b>Acceso:</b>	Nivel de extensión de funcionalidades de un servicio o información que un servidor público es autorizado a usar.
<b>Identificación:</b>	Un único nombre que es usado para identificar un usuario, persona, rol en la red.
<b>Permisos:</b>	Privilegios, autorización o permisos otorgados a un usuario perfil o rol.
<b>Directorio Activo:</b>	Aplicación mediante la cual se gestionan y administran los usuarios de la Alcaldía Distrital.

<b>LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>	
Las solicitudes de creación, modificación y eliminación de usuarios deben ser realizadas por directores, secretarios y/o coordinadores de entes descentralizados.	
El manejo de las cuentas de usuario y contraseña son de carácter personal e intransferible, por lo tanto, las operaciones que pongan en riesgo los intereses de la Alcaldía Distrital serán de entera responsabilidad del servidor público.	

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
1	<b>Creación de cuentas de usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dependencia, dirección o supervisor solicitante realiza la solicitud por medio de la mesa de ayuda o el correo electrónico incluyendo la información del empleado (nombre, puesto, departamento).</li> <li>• La solicitud debe ser aprobada por capital humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> <li>• Capital Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>		<b>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS</b>		<b>Código: ME-GTI-P-006</b>
		<b>GESTION DE LAS TICs</b>		<b>Versión: 3</b>
		<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>		<b>Fecha de vigencia: 22/07/2024</b>
<b>2</b>	<b>Configuración de la cuenta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear la cuenta de correo electrónico en el servidor de correo corporativo (Outlook).</li> <li>• Asignar acceso a las aplicaciones necesarias según el rol del empleado.</li> <li>• Generar nombres de usuario y contraseñas temporales que el usuario deberá cambiar en su primer inicio de sesión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Asignación de roles y permisos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar al usuario roles predefinidos que determinen sus permisos en las diferentes aplicaciones.</li> <li>• Configurar permisos específicos si es necesario, asegurándose de que el usuario tenga el acceso mínimo necesario para realizar su trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Capacitación y Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar al nuevo usuario una sesión de capacitación sobre el uso y/o acceso de las aplicaciones y las políticas de seguridad, si se requiere.</li> <li>• Entregar manuales de usuario y documentación relevante, si se requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear los accesos a las aplicaciones y el correo electrónico para detectar actividades inusuales.</li> <li>• Revisar los logs de acceso y uso para identificar posibles violaciones de seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Usuarios.</li> </ul>
<b>6</b>	<b>Auditorías periódicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar auditorías periódicas para revisar y ajustar los permisos de los usuarios según cambios en roles o responsabilidades.</li> <li>• Generar informes de auditoría y mantener registros para cumplimiento de normativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Gestión de Usuarios.</li> </ul>
<b>7</b>	<b>Cambio de Roles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El director de departamento solicita cambios en roles o permisos mediante un ticket de mesa de ayuda o por correo electrónico.</li> <li>• Dirección TIC revisa, aprueba y ejecuta los cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitante</li> <li>• Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Herramienta de</li> </ul>

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS</b>		<b>Código:</b> ME-GTI-P-006
	<b>GESTION DE LAS TICs</b>		<b>Versión:</b> 3
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>		<b>Fecha de vigencia:</b> 22/07/2024
		necesarios en las aplicaciones y el sistema de correo.	gestión de usuarios.
8	<b>Actualización de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar la información personal del usuario en el sistema, según sea necesario (cambio de apellido, dirección).</li> <li>• Ajustar los accesos a nuevas aplicaciones si el rol del empleado cambia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitante</li> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Herramienta de gestión de usuarios.</li> </ul>
9	<b>Proceso de Salida de Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento de capital humano notifica a Dirección TIC sobre la salida de un empleado.</li> <li>• Desactivar la cuenta de correo y los accesos a aplicaciones de forma temporal.</li> <li>• Realizar una copia de seguridad de los datos del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano</li> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Herramienta de gestión de usuarios.</li> </ul>
10	<b>Eliminación Definitiva de usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar con capital humano y la dependencia del usuario saliente si se deben conservar la copia de seguridad por un periodo determinado.</li> <li>• Eliminar las cuentas de correo, acceso a aplicaciones y copia de seguridad de forma permanente después del periodo de retención necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano</li> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Herramienta de gestión de usuarios.</li> </ul>
11	<b>Contraseñas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas de contraseñas seguras (longitud mínima, complejidad, caducidad).</li> <li>• Implementar autenticación multifactor para accesos críticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de gestión de usuarios.</li> </ul>
12	<b>Políticas de uso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir y comunicar políticas de acceso remoto y uso de dispositivos personales.</li> <li>• Establecer políticas claras sobre el uso aceptable del correo electrónico y las aplicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de seguridad y privacidad de la información.</li> </ul>
13	<b>Soporte Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer un servicio de soporte técnico para resolver problemas relacionados con accesos y uso de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección TIC</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADSM Ticket</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico	<b>ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS</b>		<b>Código: ME-GTI-P-006</b>	
	<b>GESTION DE LAS TICs</b>		<b>Versión: 3</b>	
	<b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO</b>		<b>Fecha de vigencia: 22/07/2024</b>	
		aplicaciones (ADSM Ticket). <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y dar seguimiento a incidencias reportadas por los usuarios.</li> </ul>		
<b>14</b>	<b>Actualizaciones y Mantenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar mantenimiento preventivo y actualizaciones de software para garantizar la seguridad y el buen funcionamiento de los sistemas cuando sea necesario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección TIC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Herramienta de gestión de usuarios.</li> </ul>

<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
Política de seguridad y privacidad de la información.	<a href="https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1">https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1</a>
Herramienta de gestión (mesa de ayuda)	<a href="https://docs.google.com/forms/d/11p6lOHgX0NGmoczdo74BZqHZiAcYQ9Fy1AGaFrtTvk/viewform?pli=1&amp;pli=1&amp;edit_requested=true">https://docs.google.com/forms/d/11p6lOHgX0NGmoczdo74BZqHZiAcYQ9Fy1AGaFrtTvk/viewform?pli=1&amp;pli=1&amp;edit_requested=true</a>